

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu
A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu **A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor**, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007 si scrisoarea nr.25014/22.10.2007;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului numit de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A 8, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 28.2, 48 din Contractul de Concesiune, precum si a clauzelor 1.2 si 1.4 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Avand in vedere Deciziile ARBAC nr.19/2003, nr.38/2005, nr.26/2006;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001 si HCGMB nr.233/2005;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor**, care face parte integranta din prezenta Decizie, cu respectarea prevederilor de la art.2 si art.3.

Art. 2. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua toate masurile necesare remedierii Nivelului de Serviciu **A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor**, in urmatoarea perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, cuprinsa in cadrul perioadei de remediere de trei luni de la Notificare - prin Scrisoarea de Respingere a Conformitatii nr.741/26.10.2007, urmand a prezenta Raportul de remediere in termen de maxim 10 zile de la sfarsitul perioadei de EIC, perioada ce nu poate depasi sfarsitul perioadei de remediere de trei luni, prevazut de clauza 28.2. din CC.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu

corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere al ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti

Nr. 23 / 26.10.2007

Anexa la Decizia ARBAC nr.23/26.10.2007

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr.41, sector5

Tel./Fax: 311.21.18 / 311.20.63

Catre, SC Apa Nova Bucuresti SA
Domnului Director General Andreas BAUDE

Scrisoare de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 26.10.2007, urmare analizei Raportului de Evaluare a Conformitatii **Nivelului de Serviciu (NS) A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi**, transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr. 41610/08.10.2007, precum si a datelor suplimentare solicitate si a informatiilor prezentate de utilizatorii serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti, s-a hotarat **„Respingerea Conformitatii Nivelului Serviciului A8 - facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi”**.

Analiza a pus in evidenta motivele acestei Decizii, pe care le prezentam in continuare.

1. Rapoarte si informatii prezentate de SC Apa Nova Bucuresti SA

ANB a transmis cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007 Raportul de evaluare a conformitatii pentru NS A8, precum si informatii suplimentare solicitate de ARBAC (prin scrisoarea nr.719/16.10.2007), transmise de ANB cu scrisoarea nr.25014/22.10.2007.

S-a constatat ca ANB a denumit in mod eronat Raportul sau din 8.10.2007 drept „Raport de Continuare a Conformitatii”, desi deciziile ARBAC arata ca acesta poate fi considerat doar Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii, pentru mai multe perioade de remediere dupa ultima Scrisoare de Respingere a Conformitatii, intrucat ANB nu a realizat Conformitatea Initiala, dovada ca toate deciziile ARBAC cu privire la evaluarea NS A8 reprezinta numai Scrisori de Respingere a Conformitatii.

Astfel, conform prevederilor Contractului de Concesiune (CC), partea a III-a Nivelele Serviciilor, clauza 1.2, „In cazul in care Concesionarul nu reuseste sa realizeze

conformitatea la Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), oricare alta evaluare ulterioara a conformitatii se va face conform procedului de EIC, pana cand se realizeaza prima oara conformitatea.

Conform prevederilor clauzei 1.3 imediat urmatoare din acelasi capitol al CC, Evaluarea Continuarii Conformitatii prevede ca „in cazul oricaror NS, o Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) se va face la intervale de 12 luni, pe toata durata Concesiunii, dupa realizarea Conformitatii Initiale, cu conditia ca intotdeauna sa se fi realizat conformitatea acelor NS la ECC anterioara.” De asemenea, CC prevede la aceeasi clauza ca „Datele folosite pentru evaluarea conformitatii la prima ECC vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC).”

Se constata cu usurinta ca ANB nu a respectat prevederile CC atunci cand a denumit Raportul sau ca ar fi de ECC, intrucat Continuarea Conformitatii se face numai daca s-a realizat Conformitatea Initiala. Avand in vedere Deciziile ARBAC nr. 38/2005 si 26/2006 de Respingere a Conformitatii Initiale, ANB trebuia sa prezinte ARBAC mai multe Rapoarte Initiale de Conformitate (RIC), prentu fiecare din perioadele de remediere de cate trei luni, derulate imediat dupa comunicarea deciziei de Respingere a Conformitatii.

2. Informatii prezentate de ANB

In cadrul raportului EIC ANB a transmis, cu scrisoarea nr. 41610/08.10.2007 urmatoarele informatii privind rezultatul monitorizarii NS A8:

valoarea totala a facturilor emise	303.184.764,44 lei
valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	283.238.174,72 lei
valoarea facturilor considerate de catre ANB drept EA	19.272.874,15 lei
Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,76%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

3. Evaluarea monitorizarii NS A8 de catre ARBAC

a) completitudinea informatiilor

Informatiile prezentate de ANB in cadrul raportului, precum si in materialele suplimentare, au corespuns doar in parte cerintelor ARBAC. In Raportul ANB, o serie de informatii nu au fost incadrate corect, in concordanta cu prevederile legale privind definitia retelei publice, a bransamentului si a contorului de bransament. Astfel, nu au fost defalcate informatiile referitoare la facturile emise pe baza unui contor ce deservește mai multi utilizatori/imobile, care ar fi putut fi evidentiata separat, conform evaluarilor anterioare ale ARBAC. Din acest motiv a existat o dificultate sporita in a identifica toate aceste facturi, care in mod normal trebuiesc eliminate din randul facturilor care formeaza categoria valorilor conforme.

b) verificarile efectuate

Verificarile efectuate de ARBAC privesc respectarea prevederilor CC si a legislatiei de referinta a concesiunii. Sunt relevante si Deciziile anterioare ale ARBAC privind NS A8, nr.32/2002, nr.11/2003, nr.38/2005 si nr. 26/2006.

Verificarile sistematice ale inregistrarilor ANB s-au facut in perioadele 7 – 22.05.2007 si 9 - 17.10.2007. Acestea s-au completat cu informatiile suplimentare solicitate ANB pentru clarificari si cu petitiile primite de ARBAC de la utilizatori.

c) Excluderi Admisibile (EA)

S-au aplicat prevederile art. 7 din Hotararea CGMB nr.69/2006, prin care CGMB stabileste drept Excluderi Admise valorile facturilor emise pentru clienti din aria „retelelor telescopice”, valoarea acestora fiind de **17.507.087,31 lei**.

ARBAC a aprobat EA in valoare de **955.467,6 lei**, reprezentand totalul facturilor emise pentru clientii aferenti platformelor industriale si complexe comerciale. Au lipsit insa detaliile tehnice si informatiile privind limitele proprietatilor private din cadrul complexelor comerciale si platformelor industriale, care sa confirme ca retelele din incinta acestora nu se incadreaza in categoria retelelor publice.

Cu privire la propunerile ANB pentru EA 5.1, numite „Bransamente Comune” (care nu se incadreaza in prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006), ARBAC a nu le-a aprobat, intrucat facturile respectiv nu au fost intocmite pe baza citirii contoarelor de bransament, asa cum prevad normele legale, ci dupa contoare de retea a caror inregistrari nu pot fi folosite pentru facturare, deoarece acestea masoara in mod nediferentiat consumul comun mai multor utilizatori. Practica de facturare a consumului comun mai multor utilizatori reprezentand mai multe condominii, este contrara prevederilor legale ale art. 63.(j) din Regulamentul anexat Hotararii CGMB nr.157/2005. Aceasta practica eronata a ANB este generata de nerespectarea prevederile legale privind definitia retelei publice, a bransamentului si a contorului de bransament, termenul de „bransament” utilizat de catre ANB cu privire la o retea care alimenteaza mai multi utilizatori independenti fiind in contradictie cu definitia legala a bransamentului si retelei publice. Art. 2.15 din Ordinul ANRSC nr.88/2007 confirma de asemenea lipsa de legalitate a facturarii dupa contoarele de retea.

De asemenea, o serie de facturi care au fost emise pentru mai multi clienti deserviti de cate un contor, identificate in raportarea ANB la categoria valorilor conforme, au fost eliminate din aceasta categorie si incluse in categoria valorilor neconforme. Valoarea totala a acestor facturi emise pe baza unui contor comun mai multor imobile este de **4.077.320,2 lei**.

In cadrul EA 5.1 BC propuse de ANB si respinse de ARBAC ca EA, s-au identificat insa o serie de facturi emise pentru clienti care fac parte din scari diferite ale aceluiasi bloc/condominiu (care nu sunt aferente unor contori de retea), drept pentru care acestea au fost considerate valori conforme (**165.712,21 lei**).

d) Rezultatele evaluarii ARBAC

Dupa analizarea bazelor de date cu informatiile ANB privind valorile facturilor emise precum si cu tipurile de EA, ARBAC a refacut calcul de evaluare, prezentand in continuare calculele efectuate:

Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor, de 279.805.461,2 lei, s-a obtinut eliminand valoarea facturilor de 3.432.713,12 lei (care reprezinta facturi identificate ca fiind emise dupa inregistrarile contoarelor de retea, comune mai multor cladiri) din valoarea raportata de ANB pentru facturile emise pe citiri de contoare, de 283.238.174,72 lei.

Valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune de 4.077.320,2 lei, s-a obtinut adaugand la valoarea de 3.432.713,12 lei (rezultata conform explicatiei de mai sus), valoarea de 644.607,04 lei rezultata din insumarea facturilor din categoria EA4.1 BC, identificate ca fiind emise pentru contoare comune mai multor imobile.

Avand in vedere ca ANB efectueaza facturarea la clientii casnici o data la 4 luni, contrar prevederilor contractuale (Caietul de Sarcini al CC, partea a III-a, prevede pentru NS A8 urmatorul Standard Obiectiv „99% din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza date

citite pe contoare") si contrar normei legale (art. 63. (i) din Regulamentul aprobat de HCGMB nr.157/2005 prevede citirea contoarelor de bransament cel mai tarziu la doua luni), rezulta ca 50% din facturile la utilizatorii casnici nu au la baza citirea contoarelor, rezultand o valoare a facturilor neconforma de **17.316.678,79 lei**. Calculul a avut in vedere varianta cea mai avantajoasa pentru ANB, de intocmire a facturilor o data la doua luni, intrucat in cazul facturarii lunare, valorile neconforme - fara a avea la baza citirea contoarelor, ar fi mai mari. La solicitarea de informatii suplimentare cu privire la aceste citiri, ANB a raspuns cu scrisoarea nr. 25014/22.10.2007, prin care nu a prezentat datele solicitate si a exprimat puncte de vedere contrare prevederilor contractuale si legale. In consecinta, ARBAC a fost nevoita sa faca un calcul aproximativ al neconformitatilor datorate lipsei facturarii pe baza citirii contoarelor la utilizatorii casnici, consecinta a erorilor de monitorizare ale ANB.

Tinand seama de toate observatiile de la pct. b) si c) si cele de mai sus, in urma refacerii calculului, rezulta urmatoarele valori corectate:

valoarea totala a facturilor emise	303.184.764,44 lei
valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor, fara neconformitatile constatate la casnici	279.805.461,2 lei
valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii casnici	34.633.355,58 lei
valoarea a facturilor emise pentru utiliz.casnici neconforma	17.316.678,79 lei
valoarea reala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor	(279.805.461,2 - 17.316.678,79) lei = 262.488.783,4 lei
valoarea facturilor emise de ANB pentru contoarele comune	4.077.320,2 lei
valoarea facturilor pentru RT stabilite drept EA de HCGMB nr.69/2006	17.507.087,31 lei
valoarea facturilor aprobate de ARBAC pentru EA6.1 – platforme	955.467,6 lei

$$NS A8 = \frac{262.488.783,4}{303.184.764,44 (17.507.087,31 + 955.467,6)} \times 100 = 92,2\% < 99\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat efectiv in perioada EIC	92,2%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

e) concluzii

Refacerea calculului a aratat ca ANB nu a respectat NS A8 la termenul prevazut de contract, procentul de conformitate realizat efectiv fiind de **92,2%**, sub procentul Standardului Obiectiv de **99%**.

Motivul **Scrisorii de Respingere a Conformitatii NSA8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor**, il constituie evaluarea incorecta de catre ANB a realizarii NS in perioada de evaluare.

Pentru remedierea situatiei, este necesar ca ANB sa puna in aplicare un Plan de imbunatatire a NS A8 – **Facturi emise pe baza contoarelor ca ca procent din total facturi**, care sa cuprinda urmatoarele masuri:

- ANB va pregati conditiile facturarii corecte a tuturor utilizatorilor, dupa citirea contoarelor de bransament ale fiecarui condominiu, eliminand orice facturare dupa inregistrarile contoarelor de retea;
- ANB va acorda rabaturi si va opera regularizari ale valorilor facturate la utilizatorii prejudiciati prin facturarea dupa inregistrarile contoarelor de retea;
- ANB va aplica metode si un program de citire a contoarelor care sa permita respectarea intocmai a NS A8, astfel incat sa fie atins Standardul Obiectiv, care prevede ca *„99% din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza date citite pe contoare”* si sa respecte prevederile normei legale prevazute de art. 63 (i) din Regulamentul anexa la HCGMB nr. 157/2005, de a citi contoarele utilizatorilor cel tarziu la un interval de doua luni, in cazul consumatorilor casnici si nu la 4 luni cum a procedat pana in prezent;
- ANB va moderniza sistemul de citire a contoarelor de bransament si facturare dupa inregistrarile acestora, fiind *„esential in acest sens ca sistemul de facturare sa permita ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise sa fie rapid identificabile”*.
- ANB va revedea limitele Sistemului public de alimentare cu apa, in raport cu clientii aferenti platformelor industriale si complexelor comerciale si va efectua corectii, pentru ca facturarea acestor clienti sa se faca dupa inregistrarile contoarelor de bransament.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la Respingerea Conformitatii Initiale a NS A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi va fi transmisa imediat dupa redactare.

Cu stima,
Director General,
Adrian CRISTEA