

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor
2016- 2017**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

- Definitie

Raportul dintre valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise

- Formula de calcul

Raportul dintre suma valorilor tuturor facturilor emise pe baza citirii contoarelor si suma valorilor tuturor facturilor emise de ANB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate, din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti.

$$NS\ A8 = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} \times 100$$

Valoarea rezultata se compara cu SO. Daca este mai mare se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.

- Termen limita de conformitate

Sfarsitul anului 5 de concesiune - 17.11.2005, 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 pentru o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. 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 TLC, 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 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 imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala.

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”

- Masurare

Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise cu detalii privind valoarea facturii si codul de client.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza facturile, corespunzatoare consumului de apa potabila, emise clientilor de catre Concesionar. Datele sunt stocate intr-o baza de date iar sistemul de facturare trebuie sa poata permite ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului impreuna cu baza de date si verifica in principal „registru” existent la Concesionar cu inregistrările de baza, care trebuie sa cuprinda datele privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise clientilor, pentru contravaloarea serviciului de alimentare cu apa potabila. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS A8.

- 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)

99 % din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza datele citirii contoarelor. Valoarea se compara cu fiecare valoare rezultata din perioada de evaluare

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- **HCGMB 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice)

HCGMB nr.6 9/2006 prevede la art.7 faptul ca „Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”.

- **HCGMB 55/2009** a aprobat masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti. Hotararea a fost adoptata luandu-se in considerare recomandarile Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

Aceasta Hotarare este de fapt o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”.

- **HCGMB nr. 358/2009** prin care a fost aprobat Actul Adicional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu C1 se inlocuieste cu „**Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8

- Nivel Standard de Baza (NSB)

91,31% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11/29.05. 2003

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (31.05.2016 - 31.05.2017)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015-27.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2015 - 27.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii. De asemenea s-a tinut seama si de prevederile Contractului de Concesiune, legislatia de referinta a concesiunii, raportul Expertului Tehnic din 2008 si HCGMB nr. 55/2009 pentru aprobarea masurilor de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu A8.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 pentru perioada 28.09.2015 ÷ 27.09.2016

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 (nr.16205297/12.10.2016) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	539 947 619,07 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	536 014 674,63 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	851 481,50 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,43%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificari AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

(i) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidenciat separat in baza de date valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori pentru blocuri din aria „contoarelor comune”. (Se urmareste ca facturile sa fie emise pe baza inregistrarilor contorului propriu de bransament)

(ii) Facturile emise pe baza „bransamentelor comune” identificate in baza de date, raman inca la categoria Excluderilor Admisibile pana la adoptarea unei noi hotarari a CGMB, care va aproba punerea in conformitate a bransamentelor ce deservesc respectivii utilizatori (respectand astfel prevederile HCGMB nr.55/2009).

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu A8, Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile. Insa in conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune s-a analizat propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind utilizarea in calculul de evaluare a unui singur tip de excludere pentru "bransamente comune" – cod A8 EA5.1.

Facturile emise pentru „bransamente comune” se incadreaza in prevederile art.2.(b) si art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009, prin care s-a stabilit ca pana la adoptarea unei noi Hotarari a CGMB prin care sa se puna in conformitate si bransamentele comune ce nu fac parte din prevederile acestei hotarari, valorile facturilor emise pentru acesti clienti deserviti de aceste bransamente vor fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

Pe parcursul perioadei de evaluare, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis lunar la AMRSP sub forma unei baze de date, valorile facturilor propuse ca Excluderi Admisibile, in conformitate cu prevederile HCGMB nr. 55/2009. Propunerile de Excluderi Admisibile au fost inregistrate la AMRSP astfel: nr. 1994/11.11.2015, nr. 2188/11.12.2015, nr. 81/13.01.2016, nr. 408/12.02.2016, 701/15.03.2016, nr. 958/14.04.2016, nr. 1024/13.05.2016, nr. 1452/14.06.2016, nr. 1655/13.07.2015, nr. 1870/12.08.2016, nr. 2125/16.09.2016. Acestea au fost analizate privind corectitudinea incadrarii in prevederile HCGMB nr.55/2009.

Pe baza acestor considerente specificate mai sus s-au aprobat propunerile de Excluderi Admisibile pentru cele **898** facturi emise de SC Apa Nova Bucuresti SA, a caror valoare insumeaza **851.481,50 lei**.

Se mentioneaza ca HCGMB nr. 55/2009 a fost adoptata in urma recomandarilor Expertului Tehnic formulate in cadrul Deciziei acestuia din 12.10.2008.

- Evaluare AMRSP

Evaluarea AMRSP a respectat prevederile HCGMB nr. 55/2009 referitoare la „bransamente comune”, precum si specificatiile din Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici: „ *Conditionate de citirea corespunzatoare a contorului si de procesele ulterioare aritmetice si administrative de facturare, pentru evaluarea conformitatii indicatorului A8, Facturile emise la intervale intermediare si anume facturile emise la doua luni de la data citirii contorului, trebuiesc considerate ca fiind bazate pe citirea contorului si in consecinta conforme.*”

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2008 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.23/2015, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu A8 este urmatorul:

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totala a facturilor emise - EA}} \times 100$$
$$NSA8 = \frac{536.014.674,63}{539.947.619,07 - 851.481,50} \times 100 = 99,43\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,43%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr.41/01.11.2016**.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A8 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013):“*incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs*”, AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu A8 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015** (nr.16117779/23.06.2016).

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., atat in format electronic – baze de date, cat si pe suport hartie – tabele rezumative.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual aferent Nivelului de Serviciu A8 (nr. 16117779/23.06.2016) sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	582 235 765,72 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	578 205 070,29 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. drept Excluderi Admisibile	964 123,47 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,47%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificari AMRSP

In urma verificarilor efectuate s-au constatat urmatoarele:

(i) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a evidenciat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori.

(ii) Facturile emise pe baza „bransamentelor comune” din baza de date, raman inca la categoria Excluderilor Admisibile respectand astfel prevederile HCGMB nr.55/2009.

- Excluderi Admisibile

In conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune s-a analizat propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind excluderea din calculul de evaluare a unui singur tip de excludere pentru ”bransamente comune” – cod A8 EA5.1. in valoare este de **964.123,47 lei**

Facturile emise pentru „bransamente comune”, respecta art.2.(b) si art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009 si pot fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii AMRSP, respectand prevederile HCGMB nr. 55/2009 referitoare la „bransamente comune”, sunt urmatoarele:

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totala a facturilor emise - EA}} \times 100$$

$$NSA8 = \frac{578205070,29}{582235765,72 - 964123,47} \times 100 = 99,47\%$$

Nivel de Serviciu realizat in perioada de Evaluare	99,47%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv 01.01.2015 – 31.12.2015, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, asigura pentru **Nivelul de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (99%).