

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor 2003 – 2004

- 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 montate la nivelul fiecarui bransament si suma valorilor tuturor facturilor emise de ANB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti

- Termen limita de conformitate

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

- Masurat prin:

SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise ale volumelor facturate dupa citirea contoarelor

- Monitorizat prin:

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul de baza, completat de ANB cu inregistrările privind modul de facturare a apei potabile si emiterea corecta a facturilor

- Excluderi Admisibile (EA)

In cadrul Contractului de Concesiune nu este prezentat nici un fel de incident sau eveniment pentru a incadra cazul respectiv la o excludere. De asemenea ANB nu a inaintat spre aprobare nici o propunere de EA.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

99 % din totalul facturilor emise trebuie sa fie intocmite pe baza citirii contoarelor

- Nivel Standard de Baza (NSB)

Nivelul Standardului de Baza a fost respins in anul 2002 prin Decizia ARBAC nr.32, datorita lipsei datelor referitoare la valoarea facturilor emise pentru clientii necontorizati dar facturati dupa un contor comun mai multor utilizatori (prevederile legale si ale Contractului de Concesiune stabilesc ca un utilizator trebuie sa aiba cel putin un bransament, iar lipsa contorizarii pe bransament implica corectarea datelor avansate initial de ANB cu privire la acest indicator).

*In urma corespondentei purtate cu ANB si a notificarilor transmise concesionarului, NSB a fost aprobat prin decizia ARBAC nr. 11/2003 la valoarea de **91,31%**, tinand seama de faptul ca valorile facturilor emise pe contori de retea nu trebuiau considerate ca facturi emise pentru clienti contorizati (intrucat contorii trebuiesc montati pe fiecare bransament, la fiecare imobil si casa de locuit si nu la un grup de case sau imobile, pentru acest din urma caz contorii respectivi fiind definiti drept contori de retea, dupa care nu se poate accepta facturarea).*

Decizia ARBAC nr.32/2003 a fost contestata de ANB

- Rapoarte ANB

In Raportul pentru anul 2002, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de 99,32%, care insa nu respecta prevederile Deciziei ARBAC nr.32/2002. In urma notificarilor facute, ANB a transmis prin scrisoarea 5126/20.06.2003 valoarea facturilor emise in anul 2 contractual, pentru clientii necontorizati dar facturati pe contoare comune mai multor clienti (inclusiv clientii de pe „retele telescopice”).

*In raportul ANB pentru anul 3 de concesiune, au fost transmise informatiile privind valoarea totala a facturilor emise si valoarea facturilor emise pe baza contoarelor, dar fara a se scade din aceasta valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune. Din acest motiv, valoarea NS transmisa de ANB este **99,50 %**.*

In tabelul anexat la 5.8.11, este prezentat evolutia NS A8 pentru fiecare an al concesiunii.

- Evaluarea ARBAC

- Verificarile efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. S-a constatat ca ritmicitatea citirii contoarelor este respectata, existand insa si cazuri pentru care factura se emite nu pe baza citirii ci pe baza unor estimari ale consumurilor anterioare. Majoritatea acestor cazuri sunt cele la care caminul in care se gaseste contorul este neintretinut de catre utilizator (camin inundat sau infundat), sau accesul la caminul de bransament este blocat.

ARBAC a solicitat prin scrisoarea nr.480/30.04.2004, transmiterea valorii facturilor emise pentru contoarele comune mai multor clienti, asa cum s-a transmis si pentru anii anteriori prin adresele ANB nr.1755/21.04.2003 si 5126/20.06.2003.

Pana la momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu a transmis datele solicitate, in consecinta, ARBAC nu a putut efectua o evaluare corecta a NS pentru anul 3 de concesiune.

- **Alte constatari**

Evaluarea acestui Nivel de Serviciu trebuie sa fie clarificata in stransa legatura cu NS C1, care se afla in analiza Expertului Tehnic, datorita divergentelor de opinie dintre ANB si ARBAC referitor la modalitatea corecta de calcul a NSB/NS.

- **Concluzie evaluare**

La momentul intocmirii raportului, ARBAC nu a putut evalua cu exactitate NS A8, acest lucru fiind posibil numai dupa ce ANB va transmite informatiile solicitate cu privire la valoarea facturilor emise pentru clientii necontorizati, dar facturati pe contoare comune si dupa clarificarile pe care le va aduce decizia Expertului Tehnic.

ANRSP