

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor 2004 – 2005

- 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). Conformitatea trebuie evaluata pentru o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005

- Masurat prin:

SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise si a inregistrarilor 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. ANB a prezentat o lista cu posibile evenimente care ar putea fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. ARBAC inca nu s-a pronuntat in legatura cu propunerile ANB

- 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 concesiionarului, NSB a fost aprobat prin Decizia ARBAC nr. 11/2003 la valoarea de **91,31%**, considerand ca valorile facturilor emise pe contori de retea au fost emise pentru consumul clientilor necontorizati (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, ARBAC respingand contestatia, aceasta neavand motivatii sustenabile, decizia ramanand in vigoare

- Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune

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 scadea din aceasta valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune. Valoarea NS transmisa de ANB este 99,50 %. In urma solicitarilor ARBAC formulate in scrisoarea nr.1137/29.10.2004, ANB a transmis in 04.11.2004 informatii referitoare la valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune si a clientilor aflati pe retelele de distributie – „retele telescopice” din avalul celor 126 Statii de Hidrofor. Tinand seama de informatiile suplimentare primite de la ANB, ARBAC a reevaluat NS A8 pentru anul 3, iar valoarea acestuia este **93,83 %** (valoare peste NSB aprobat de ARBAC).*

Pentru anul 4 de concesiune ANB a raportat o valoare a NS de 99,69 %, lipsind insa informatiile solicitate referitoare la clientii facturati de pe baza contoarelor comune si a celor din avalul statiilor de hidrofor („retelelor telescopice”).

- Evaluarea ARBAC in anul 4 de concesiune

- Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune

- Verificarile efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. ANB nu a prezentat o procedura clara a citirilor contoarelor pe categorii de consumatori, punand sub semnul intrebării exactitatea informatiilor privind valoarea facturării pentru o anumita perioada de evaluare.

ARBAC a solicitat prin scrisoarea nr.180/16.02.2005, transmiterea valorii facturilor emise pentru contoarele comune mai multor clienti, asa cum s-a solicitat si pentru anii anteriori prin adresa ANB nr.1755/21.04.2003, nr.5126/20.06.2003 sau nr.1137/29.10.2004.

Pana la momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu a transmis datele solicitate si in consecinta ARBAC nu a putut efectua o evaluare exacta a NS pentru anul 4 de concesiune.

Din verificarile Raportului ANB pentru anul 4 de concesiune, ARBAC a constatat astfel urmatoarele:

- Informatiile nu sunt clare si nu permit evaluarea corecta a NS.
- Informatiile prezentate nu sunt complete, avand in vedere ca nu s-a prezentat valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune pentru clientii facturati pe contoare comune, inclusiv pentru clientii aflati in aval de cele 126 statii de hidrofor.

- Analiza EA

In cadrul Contractului de Concesiune nu se prevede nici un incident ce poate fi asimilat cu o Excludere Admisibila. ANB a transmis insa, cu scrisoarea nr.2322/13.04.2005 o serie de „constrangeri independente” propuse a fi incadrate in categoria EA. ARBAC analizeaza propunerea ANB, in contextul punctelor de vedere ale Comisiei de Experti, solicitate cu privire la EA. In principiu, ARBAC considera ca pentru acest NS nu este cazul analizarii de EA, intrucat pentru toate cazurile prezentate de catre ANB, la care se propune excluderea de la evaluare, se poate practica facturarea prin estimarea consumului pe baza consumurilor citite anterior.

- Alte constatari

Avand in vedere ca acest Nivel de Serviciu este in legatura cu NS C1 dar si cu NS A7, iar acestea sunt si in atenta Comisiei de Experti (datorita divergentelor de opinie dintre ANB si ARBAC referitor la modalitatea corecta de calcul a NSB/NS), evaluarea corecta a acestuia se va face numai dupa clarificarea problemelor divergente (a se vedea observatiile privind masurarea volumelor facturate de la NS A7).

- Concluzie evaluare

Estimam, pe baza faptului ca ANB nu a contorizat blocurile din avalul contoarelor comune si a 126 de statii de hidrofor, ca valoarea NS in anul 4 nu difera mult de valoarea sa pentru anul 3 de concesiune.