

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor
2005 – 2006**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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:

Inregistrările facturilor de catre Concesionar. Este 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 sa fie rapid identificabile

- Monitorizat prin:

Registrul tinut de Concesionar (registrul de baza), care trebuie sa ofere detalii referitoare la valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si la valoarea facturilor emise, precum si toate informatiile stabilite prin Deciziile ARBAC privind formatul tabelului datelor de baza si a tabelului rezumativ

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de EA prevazute de Contractul de Concesiune:

Contractului de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept EA.

Tipuri de EA suplimentare solicitate de ANB:

ANB a prezentat o lista cu posibile evenimente care ar putea fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. ARBAC s-a pronuntat in mai multe randuri in legatura cu propunerile ANB, luand Decizia nr.5/2006 de acceptare sau respingere a unor cazuri de EA.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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%**, 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

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport Evaluare Initiala a Conformitatii

Tinand seama ca anul 5 de concesiune este anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuie indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A7, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC) pentru o perioada de 2 luni (27.07.2005 ÷ 26.09.2005), in care a evaluat atingerea conformitatii cu o valoare de 99,58%.

Asa cum prevede Contractul de Concesiune, art.1.2 Anexa III – Nivelele Serviciilor, atunci cand o conformitate nu este realizata orice alta evaluare ulterioara a conformitatii se va face conform procedurii de EIC, pana cand se realizeaza prima oara conformitatea. Tinand seama de aceasta prevedere precum si de obligatia remedierii NS intr-o perioada de 3 luni de la notificarea neconformitatii, asa cum prevede clauza 28.2 a CC, ANB a fost notificata prin scrisoarea nr.76/06.02.2006 de a transmite pana la data de 05.02.2006 Planul de Imbunatatire, precum si noul Raport pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii a NS A8.

Mentionam ca obligatia Concesionarului de a prezenta Planuri de Imbunatatire intr-un interval de 2 luni de la solicitarea Autoritatii de Reglementare Tehnica (termen 26.12.2005), nu a fost respectata.

ANB nu a transmis Raportul la data specificata de ARBAC in notificare, pe motiv ca a realizat Conformitatea Initiala si ca a contestat Decizia ARBAC nr.38/2005, invocand si disputa nesolutionata dintre ARBAC si ANB cu privire la NS C1, nivel de serviciu aflat in legatura cu NS A8.

- **Raport Anual**

În Raportul pentru anul 2005, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **95,90%**, care reprezintă evaluarea pentru perioada de 12 luni (17.11.2004 ÷ 16.11.2005), evaluare care însă nu a respectat prevederile Deciziei ARBAC nr.32/2002 privind NSB, întrucât nu a ținut seama de valoarea facturilor emise pe baza a 307 contoare comune și a clienților aflați pe rețelele de distribuție – „rețele telescopice” din avalul celor 126 Stații de Hidrofor.

- **Evaluarea ARBAC**

- **Analiza informațiilor obținute de la ANB**

Informațiile raportate de ANB, atât pentru perioada de EIC, cât și odată cu prezentarea Raportului Anual, au fost incorecte și prezentate sub o altă formă decât cea stabilită din formatul aprobat de ARBAC. (Exemplu: Cu scrisoarea nr.809/05.08.2005, ARBAC a solicitat ca informațiile ce trebuie transmise de către ANB în cadrul Raportului de Evaluare Inițială a Conformității (tabelul datelor de bază și tabelul rezumativ) să fie prezentate sub o formă care să conțină toate informațiile relevante, necesare evaluării NS. Ulterior ANB a transmis informații într-o formă incompletă față de cerințele Reglementatorului Tehnic.

Din aceste motive, ARBAC a trebuit să refacă evaluarea ANB corectând raportările eronate. Corecțiile efectuate (eliminarea contoarelor comune) a condus la un rezultat al NS A8 sub NSO, motiv pentru care s-a emis Decizia 38/2006 privind respingerea conformității.

Pentru perioada EIC ARBAC și-a spus punctul de vedere în cadrul Deciziei 38/2005, precum și a scrisorilor ulterioare 75/16.01.2006 și 76/16.01.2006.

Ulterior Deciziei 38/2005, așa cum am arătat la cap.5.8.9, ca urmare a nerealizării conformității inițiale, ARBAC a notificat ANB, prin scrisoarea nr.76/2006, de prezentarea unui nou raport de evaluare la sfârșitul perioadei de remediere de 3 luni.

Având în vedere lipsa prezentării de către ANB a celui de al doilea Raport Inițial de Conformitate pentru NS A8, până la data de 06.02.2006, (anunțată în prealabil de către ANB prin scrisoarea nr.662/03.02.2006) respectiv până la împlinirea termenului contractual de 3 luni de la data notificării Nerespectării NS A8, Raport ce este necesar constatării dacă Nerespectarea a fost remediată și Nivelul de Serviciu a fost realizat, a condus la aplicarea de către ARBAC a pus în aplicare prevederile clauzei 28.9.3. În acest sens, în conformitate cu prevederile HCGMB nr.157/2001 și nr.233/2005 privind statutul ARBAC a emis Decizia nr.6/2006, privind penalizarea ANB cu 1.500.000 (un milion cinci sute de mii) de Euro. Decizia a fost transmisă Primarului General pentru punere în aplicare.

- **Verificarile efectuate**

În decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificări privind modalitatea emiterii facturilor. S-a constatat că ritmicitatea citirii contoarelor este respectată, existând însă și clienți pentru care factura se emite nu pe baza citirii ci pe baza estimării consumurilor anterioare, metoda utilizată atunci când este imposibilă efectuarea citirii contorului. Din verificările efectuate a rezultat că, pentru acești clienți, facturile emise ulterior au fost emise pe baza înregistrărilor contoarelor proprii.

O problemă deosebită, a fost semnalată la ARBAC de către mai mulți clienți referitor la schimbarea modalității de facturare de către ANB începând cu 01.09.2005 pentru clienții din avalul celor 126 stații de hidrofor, aflați în aria „rețelelor telescopice” și a „contoarelor comune”. Această modalitate neconforma cu prevederile legale, a fost constatată și de către ARBAC, care în 2006 a emis o serie de decizii prin care obligă ANB de a emite facturi în concordanță cu reglementările legale în vigoare (a se vedea capitolul „Litigii” din prezentul raport).

- **Analiza EA**

ANB a transmis, cu scrisoarea nr.2322/13.04.2005 o serie de solicitări de EA privind diverse situații în care facturarea nu a putut fi făcută pe baza înregistrărilor contoarelor proprii ale clienților.

ARBAC și-a exprimat punctul de vedere de mai multe ori și a emis Decizia 5/2006 aprobând o serie de tipuri de EA dar totodată respingând alte tipuri. Printre cele care s-au respins se găsește și tipul de EA având codul EA 5.1 – „Rețele telescopice/bransamente comune”. Această Decizie nu a fost influențată de disputa contractuală dintre ARBAC și ANB privind problema RT (repararea avariilor și contorizarea blocurilor din aria RT), întrucât la baza acesteia a stat, de-a lungul perioadei contractuale, refuzul ANB de a aplica normele legale privind facturarea clienților în situația lipsei contorului (care să măsoare consumul real al fiecărui client/bloc de locuințe). Altfel spus, ARBAC a amendat corectitudinea procedurii de facturare.

ARBAC consideră că respingerea EA de tipul 5.1. este pe deplin justificată, întrucât singurele modalități de facturare conform prevederilor legale sunt fie cele pe baza înregistrărilor contoarelor proprii fie pe baza normelor de consum – pausal, în lipsa contoarelor.

Referitor la EA propuse în cadrul perioadei EIC, prin propunerea de acceptare a tuturor tipurilor de EA, ANB a considerat că a îndeplinit conformitatea cu un procent de **99,58%**, însă în urma verificărilor Raportului ANB, s-a constatat că o serie de Excluderile Admisibile (care influențează în mod substanțial evaluarea) propuse nu sunt justificate, fapt pentru care nu au fost aprobate. Refacerea calculului de către ARBAC a condus la o valoare de **89,54% < 99%** cât impune Contractul de Concesiune.

Decizia nr.38/2005 a ARBAC a fost contestata de ANB, fara argumente sustenabile, determinand ARBAC sa respinga ca nefondata contestatia.

Ulterior Deciziei ARBAC 6/2006, CGMB a aprobat Hotararea nr.69/06.04.2006 privind aprobarea strategiei 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 (Retelele Telescopice), prin care ANB va finanta lucrarile de punere in conformitate, urmand sa beneficieze de o crestere de tarif, cu un quantum si pentru o perioada ce urmeaza sa fie stabilita.

- Alte constatari

Contoarele comune

Exista insa si un numar de aproximativ de 695 de clienti care sunt facturati pe baza unui contor montat la cel putin doua blocuri, clienti care in opinia ARBAC (bazandu-se pe reglementarile in vigoare) sunt facturati incorect. La mai multe interventii de contorizare a bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul ANB. In consecinta ARBAC va continua sa monitorizeze si evalueze asa cum a evaluat si pana in acest moment facturile emise mai multor clienti pe baza inregistrarilor unui singur contor.

- Concluzie evaluare

Evaluările din prezentul Raport privesc activitatea ARBAC de pana la aprobarea HCGMB nr.69/06.04.2006.

Dupa analizarea bazei de date cu informatiile ANB (transmise pentru perioada de EIC) privind valorile facturilor emise precum si cu tipurile de EA, ARBAC a refacut calcul de evaluare pentru EIC, rezultand un procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de EIC este de **89,54%**, fata de prevederea contractuala de **99%**.

In urma analizei Raportului EIC al ANB si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 38/2005 privind respingerea conformitatii.

Motivul Deciziei CE ARBAC de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi, il constituie evaluarea incorecta de catre ANB a realizarii NS in perioada de EIC, analiza ARBAC aratand ca in fapt NS A8 nu a fost realizat la termenul contractual, intrucat nu s-a atins SO. ARBAC a constatat ca ANB a inclus in cadrul EA, valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor blocuri de locuinta, amplasate la unele statii de hidrofor sau pe retelele publice stradale si nu pe bransamentele fiecarui client - bloc de locuinte (pentru asa numitele retele telescopice si pentru contoare comune, definite de ANB EA de tipul EA5.1 precum si de tipul de EA3.1 „Defectarea contorului sau instalatiei ANB, rezolvate de ANB intr-un termen de 15 zile”, tipuri de EA pe care ARBAC nu le-a aprobat. Acest aspect a fost facut cunoscut din timp la ANB, prin scrisori si instructiuni ale ARBAC.