

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor 2006 – 2007

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:

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul de baza, care trebuie sa cuprinda datele precizate in Decizie (detalii privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise)

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de EA prevazute de Contractul de Concesiune: Contractul 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 anii anteriori, in legatura cu propunerile ANB, luand Decizia 23/2005 privind reglementarea de principiu si apoi Decizia nr.5/2006 de acceptare sau respingere a unor cazuri de EA.

Ulterior acestei decizii, CGMB a adoptat Hotararea nr.69/2006, iar ANB a transmis la ARBAC numai EA care au legatura cu „retelele telescopice” si „contoare comune”.

Prin prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006 se prevede 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”.

Avand in vedere ca CGMB a aprobat EA pentru „retele telescopice” prin Hotararea nr.69/2006, ARBAC a aplicat aceste prevederi, in calculul de evaluare a NS, desi punctul sau de vedere prezentat CGMB este ca nu se justifica aceste EA.

Cu privire la „contoarele comune” cu toate ca acestea nu fac parte din categoria „retele telescopice” o parte din acestea au fost incluse de catre ANB in aceeasi categorie si s-a solicitat aprobarea acestora ca EA, fapt respins de ARBAC in cadrul deciziilor emise.

- 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 a numerosi utilizatori si facturarea acestora dupa cote pausale sau dupa inregistrările unor contoare de retea, implica corectarea datelor avansate initial de ANB cu privire la acest indicator).

*In urma notificarilor transmise Concesionarului, pentru lipsa de informatii si dupa prezentarea cu intarziere a datelor necesare, NSB a fost aprobat prin Decizia ARBAC nr. 11/2003 la valoarea de **91,31%**, bazata pe faptul ca contorii trebuiesc montati pe fiecare bransament, la fiecare imobil si casa de locuit si nu la un grup de case sau imobile, caz in care contorii respectivi sunt definiti de lege „contori de retea”, dupa care nu se poate accepta facturarea).*

Decizia ARBAC nr.11/2003, care previne Concesionarul cu privire la modul de evaluare a NS A8, este in vigoare, contestatia prealabila a ANB oprindu-se dupa respingerea de catre ARBAC a acesteia ca fiind neintemeiata.

- Rapoarte ANB

- Istoric

- Raport Evaluare Initiala a Conformitatii 2005

Tinand seama ca anul 5 de Concesiune a fost anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuia indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A8, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), pentru perioada de 27.07.2005÷26.09.2005. In urma analizei Raportului 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 Standardul Obiectiv. ARBAC a constatat ca ANB a inclus in cadrul EA, in special valori ale 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 EA de ANB de tipul EA5.1.

Astfel, dupa analiza raportului si bazei de date transmisa de ANB in 08.10.2005, privind valorile facturilor emise precum si cu tipurile de EA, ARBAC a refacut calculul de evaluare pentru EIC, rezultand un procent de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de EIC este de **89,54%**, fata de prevederea contractuala de **99%**, fara a mai lua in calcul si neconformitatile date de lipsa citirii contoarelor in perioada de evaluare.

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, prin scrisoarea de respingere a conformitatii si scrisoarea de revenire nr.76/06.02.2006, ANB a fost notificata sa transmita pana la data de 05.02.2006 Planul de Imbunatatire, precum si noul Raport pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii a NS A8, data la care se incheiau cele 3 luni de remediere.

ANB nu a transmis Raportul la data specificata de ARBAC in notificare, prevazuta de Contractul de Concesiune la clauza 28.2.2(b), motivand pe de o parte realizarea conformitatii initiale, dar si disputa nesolutionata dintre ARBAC si ANB cu privire la NS C1 nivel de serviciu aflat in legatura cu NS A8.

Mentionam ca prin prevederile Contractului de Concesiune, Concesionarul nu se poate prevala de afirmatii declarative contrare Deciziei ARBAC de reglementare, pentru a nu respecta in continuare un Nivel de Serviciu. Actiunea rezonabila si responsabila a Concesionarului este ori sa asigure aplicarea Deciziei ARBAC, ori sa o atace cu succes in Contenciosul Administrativ sau la UNCITRAL, dupa natura obiectiei sale.

- **Decizia 6/2006 de penalizare a ANB**

Avand in vedere lipsa prezentarii de catre ANB a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate pentru NS A8, pana la data de 06.02.2006, (anuntata in prealabil de catre ANB prin scrisoarea nr.662/03.02.2006) respectiv pana la implinirea termenului contractual de 3 luni de la data notificarii Nerespectarii NS A8, Raport ce este necesar constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat, a condus la aplicarea de catre ARBAC a prevederilor clauzei 28.9.3. ARBAC a emis in conformitate cu prevederile HCGMB nr.157/2001 si nr.233/2005 privind statutul ARBAC, Decizia nr.6/2006 privind penalizarea ANB cu 1,5 mil. Euro, comunicand totodata Primarului General Decizia pentru punere in aplicare.

ANB a contestat Decizia ARBAC nr.6/2006 prin Plangerea Prealabila transmisa cu scrisoarea nr.8838/28.02.2006. ARBAC a respins contestatia ANB, prin scrisoarea nr.576/28.03.2006, intrucat a constatat ca este neintemeiata. ANB nu a facut alte demersuri legale de atacare a Deciziei nr.6/2006, aceasta ramanand in vigoare.

- **Anul 6 de Concesiune**

Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii 2006

Desi pentru lipsa de prezentare a raportului de EIC si remediere, a primit o penalizare de 1,5 mil. Euro, ANB a continuat sa nu prezinte rapoarte de remediere din 3 in 3 luni, conform clauzei 1.2 din Caietul de Sarcini, Anexa III a Contractului de Concesiune.

In luna Aprilie 2006 CGMB adoptat Hotararea nr.69/2006, iar ANB a transmis la ARBAC numai EA care au legatura cu „retelele telescopice” si „contoare comune”. Prin prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006 se prevede 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*”.

ANB a transmis la data de 06.10.2006 un raport pe care il numeste „Raport de Continuare a Conformitatii”, care poate fi cel mult considerat Raport de EIC, fara a avea insa o Decizie a ARBAC cu privire la Conformitatea NS.

- **Evaluarea ARBAC**

- **Analiza informatiilor obtinute de la ANB pentru anul 6 de concesiune**

ANB a prezentat o serie de informatii, atat pentru perioada de EIC, cat si odata cu prezentarea Raportului Anual pentru anul 6 de concesiune.

Cu scrisoarea nr.809/05.08.2006, ARBAC a solicitat ca informatiile ce trebuiesc transmise de catre ANB in cadrul Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii (tabelul datelor de baza si tabelul rezumativ) sa fie prezentate sub forma solicitata de ARBAC pentru a contine toate informatiile relevante necesare verificarii si evaluarii NS. ANB nu s-a conformat si a transmis informatii intr-o forma incompleta fata de cerintele Reglementatorului Tehnic.

In urma verificarilor Raportului ANB transmis cu scrisoarea nr.45411/06.10.2006 si a informatiilor trimise de ANB cu scrisoarea nr.16977/25.10.2006, s-a constatat ca o parte din Excluderile Admisibile propuse nu sunt justificate, fapt pentru care acestea nu au fost aprobate. ARBAC a considerat ca EA5.1 numite de ANB „Bransamente Comune”, care in realitate sunt „contoare de retea” intrucat masoara cantitatea de apa la mai multi utilizatori, procedura care

incalca prevederile legale si contractuale ale facturarii si nu se incadreaza la art.7 din HCGMB nr.69/2006. Aceste cazuri au fost eliminate din categoria EA si din valoarea facturilor emise pe baza contoarelor.

In consecinta, ARBAC nu a aprobat EA corespunzatoare codului EA5.1 BC (pentru contoare comune), avand in vedere constatările de mai sus.

Dupa analiza bazelor de date cu informatiile ANB privind valorile facturilor emise la utilizatorii alimentati din retele publice din avalul contoarelor comune (contoare de retea) precum si cu cazurile de EA prezentate de ANB, ARBAC a refacut calculul de evaluare, rezultand intr-o prima etapa un procent de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de evaluare este de **98.93%**.

Totodata, la verificarea ARBAC s-a constatat ca la consumatorii casnici jumatate din facturi nu sunt facute pe baza citirii contoarelor (fiind facute la 4 luni si nu la 2 luni).

Avand in vedere ponderea valorilor facturilor la consumatorii casnici de circa 10% din totalul facturilor, rezulta ca aproximativ 5% procente de neconformitate ale valorile acestor facturi. Coroborand cele doua constatari de mai sus, valoarea finala evaluata de ARBAC a NS A8 este sub **95%**, fata de prevederea contractuala de **99%**, emitandu-se astfel Decizia nr.26/2006 de respingere a Conformitatii.

ANB a contestat Decizia ARBAC nr.26/2006 prin Plangerea Prealabila transmisa cu scrisoarea nr.57270/24.11.2006. ARBAC a respins contestatia ANB, prin scrisoarea nr.1361/21.12.2006, intrucat a constatat ca este neintemeiata. ANB nu a facut alte demersuri legale de atacare a Deciziei nr.26/2006, aceasta ramanand in vigoare.

- Verificarile efectuate

In decursul anului 6 de Concesiune, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. S-a constatat ca ritmicitatea citirii contoarelor nu este in totdeauna respectata, existand insa multi clienti (casnici) pentru care factura se emite prin estimare, citirea facandu-se la o ritmicitate de 4 luni. Exista si o serie de clienti pentru care citirea contoarelor este imposibila din motive independente de vointa Concesionarului, factura emitandu-se prin estimare, situatii care se pot inscrie in categoria EA. Din verificari ulterioare a rezultat ca, pentru acesti clienti, facturile emise ulterior au fost emise pe baza inregistrarilor contoarelor proprii.

- Analiza EA

ANB a transmis, cu scrisoarea nr.45411/06.10.2006 odata cu Raportul EIC si o serie de solicitari de EA legate de facturarea clientilor in aria „retelelor telescopice” cat si a „contoarelor comune”.

ARBAC nu a aprobat tipurile de EA care se refera la „contoarele comune” (EA de tipul 5.1.BC), intrucat singurele modalitati de facturare conform prevederilor legale sunt fie cele pe baza inregistrarilor contoarelor proprii fie pe baza normelor de consum – pausal, in lipsa contoarelor.

- Alte constatari

In afara de cazurile de pe „retele telescopice”, considerate EA prin prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006, exista insa si un numar de aproximativ de 695 de clienti care sunt facturati pe baza a aproximativ 300 contoare comune montate la cel putin doua blocuri, clienti care in raport cu reglementarile in vigoare sunt facturati incorect. La mai multe solicitari de contorizare a bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul nejustificat al ANB. Urmand procedura proprie de solutionare a litigiilor, ARBAC va emite in continuare Decizii de expertiza tehnica prin care ANB sa fie obligata sa aplice prevederile contractuale referitoare la contorizarea tuturor blocurilor si implicit la emiterea facturilor numai pe baza inregistrarilor contoarelor montate pe bransamentele proprii fiecarui bloc.

- Decizia 3/2007 de penalizare a ANB

Dupa respingerea contestatiei ANB la Decizia ARBAC nr.26/2006 s-au analizat efectele contractuale ale acestei situatii. S-a constatat astfel ca lipsa prezentarii de catre ANB a Rapoartelor Initiale de Conformitate (raportul II, III) pentru NS A8, pe parcursul anului 6 de concesiune, respectiv pana implinirea termenului contractual de 3 luni pentru fiecare perioada de remediere de la data primei notificarii Nerespectarii NS A8 (prin Decizia ARBAC nr.38/2005), Rapoarte ce sunt necesare constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat, precum si constatarea neremedierii serviciului dupa primirea Raportului IV de EIC de la ANB (constatare ce a fost notificata prin Decizia ARBAC 26/2006), determina ARBAC sa emita decizii de penalizare a Concesionarului.

Astfel, pentru impunerea aplicarii prevederilor Contractului de Concesiune, incalcate de catre Concesionar, ARBAC a adoptat Decizia 3/2007 de penalizare a ANB, in urma aplicarii clauzelor:

- 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a Rapoartelor Initiale de Conformitate ale Nivelului de Serviciu A8, care trebuiau prezentate in aprilie si iulie 2006 (din trei in trei luni, conform prevederilor CC),

- 28.2.2 b), pentru constatarea, prin Decizia nr. 26/2006, a lipsei remedierii NS A8 dupa ce ARBAC a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii NS A8 aprobata prin Decizia ARBAC nr. 38/2005.

Prin Decizia 3/2007 Concesionarul, SC Apa Nova Bucuresti SA, este obligat sa plateasca Concedentului o suma de 3.500.000 E (trei milioane cinci sute de mii de Euro), in limita Plafonului maxim de penalizare totala de 5 milioane euro pe un an, cuprinzand:

- doua penalitati de cate 1,5 milioane euro pentru lipsa prezentarii Rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – *Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor*, care trebuiau prezentate de catre ANB in lunile aprilie si iulie 2006, corespunzator fiecarei perioade de evaluare de trei luni de la notificarea Respingerii Conformitatii NS A8, ceea ce constituie nerespectari repetate ale prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, situatie care impune aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune, de penalizare a Concesionarului;

- o penalitate de 1,5 milioane euro pentru lipsa remedierii Nivelului de Serviciu A8 – *Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor*, constatata prin Scrisoarea de Respingere a Conformitatii aprobata prin decizia ARBAC nr. 26/26.10.2006, dupa trecerea mai multor perioade de Evaluare Initiala a Conformitatii de la notificarea Concesionarului cu privire la Respingerea Conformitatii NS A8, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 38/26.10.2005, situatie care impune aplicarea prevederilor clauzei 28.2.2 (b) a Contractului de Concesiune, de penalizare a Concesionarului.

Oportunitatea si necesitatea acestei Decizii este intarita de faptul ca prin refuzul asumarii responsabilitatilor contractuale privind NS A8, Concesionarul incalca prevederi legale si un obiectiv important al concesiunii (a se vedea clauza 2.1.3 din CC), privind limitarea abuzului de pozitie dominanta a Concesionarului in raport cu o categorie importanta de Clienti ai sai.

In conformitate cu prevederile art. 4 lit d) si art.5.5 din Statutul ARBAC aprobat prin HCGMB nr.153/2001 si HCGMB nr.233/2005, decizia ARBAC de penalizare a Concesionarului a fost comunicata Primarului General, pentru aplicare.

Prin scrisoarea ANB nr.1452/16.02.2007 inregistrata la ARBAC cu nr. 127/16.02.2007, Concesionarul formuleaza "Plangere prealabila" impotriva Deciziei ARBAC nr. 3/17.01.2007, ARBAC a respins plangerea ANB, constatand ca motivarea aceste plangeri este nelegala si neintemeiata.

- Decizia 7/2007 de penalizare a ANB

Prin Decizia nr.26/26.10.2006 si scrisoarea de neconformitate nr.1203/26.10.2006 ARBAC a notificat ANB cu privire la respectarea clauzei 28.2., amintind Concesionarului si de obligatia de a prezenta Plan de Imbunatatire (in maxim 2 luni de la solicitarea ARBAC – solicitare ce a fost facuta in 26.10.2006 odata cu transmiterea scrisorii de Respingere a Conformitatii NS A8).

Constatand lipsa transmiterii Raportul Initial de Conformitate (RIC), de buna credinta, ARBAC a notificat din nou, prin scrisoarea nr.137/20.02.2007, pentru prezentarea Raportului. In notificare, ANB a fost avertizata ca in cazul in care ANB nu transmite Raportul la sfarsitul perioadei de remediere, ARBAC va fi nevoita sa aplice clauza 28.9.3 din CC, pentru lipsa de informatii relevante in legatura cu o nerespectare a NS.

Avand in vedere lipsa prezentarii de catre ANB a Raportului Initial de Conformitate (raportul V- primul pe anul 7 al Concesiunii) pentru NS A8 pana implinirea termenului contractual de 3 luni pentru fiecare perioada de remediere de la data notificarii Nerespectarii NS A8 (prin Decizia ARBAC nr.38/2005), Raport ce este necesar constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat, in urma constatarii neremedierii dupa primirea Raportului IV de la ANB (constatare ce a fost notificata prin Decizia ARBAC 26/2006), tinand seama ca nu a fost respectata clauza 28.9.2, s-au indeplinit conditiile de aplicare de catre ARBAC a prevederilor clauzelor 28.9.3.. ARBAC a mai constatat ca motivele invocate prin scrisoarea ANB 4359/07.03.2007, referitoare la refuzul ANB de a transmite un nou Raport, sunt lipsite de fundamentare si contrare obligatiilor sale contractuale.

ARBAC a mai constatat ca obligatia Concesionarului de a prezenta Planuri de Imbunatatire intr-un interval de 2 luni de la solicitarea Autoritatii de Reglementare Tehnica (termen 26.12.2006), nu a fost respectata.

Procedurile contractuale, Deciziile ARBAC nr. 38/2005, 6/2006, 26/2006 si 3/2007, precum si analiza obiectiilor ANB la aceste decizii, arata ca sunt necesare si oportune masurile de aplicare a prevederilor clauzei 28.9.3 privind nerespectarea de catre Concesionar a prevederilor clauzei 28.9.2, pentru lipsa prezentarii de catre ANB a raportului de EIC a NS A8 in februarie 2007, pentru care Concesionarul are obligatia de a plati penalitati de cate 1,5 milioane euro pentru fiecare incalcare, penalitati aplicabile in limita plafonului maxim de penalizare anual de 5 milioane euro. In consecinta ARBAC a emis Decizia nr.7/2007 si a notificat Concesionarul cu privire la urmatoarea perioada de Evaluare pentru care trebuie sa prezinte RIC.

- Raport Anual 2006

In Raportul pentru anul 2006, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **99,66%**, care reprezinta evaluarea pentru perioada de 12 luni (17.11.2005 ÷ 16.11.2006), evaluare care insa nu a respectat prevederile Deciziei ARBAC nr.32/2002 privind NSB si nici instructiunile si notificările ARBAC din Deciziile ARBAC nr. 38/2005, 6/2006, 26/2006, 3/2007 si 7/2007, intrucat nu a tinut seama de valoarea facturilor emise pe baza a aproximativ 300 „contoare comune”.

Aceasta atitudine a Concesionarului de a nesocoti Deciziile de reglementare ale ARBAC dovedeste rea credinta, motiv pentru care, tinand seama si de alte decizii ale ARBAC nerespectate de ANB, Comitetul Executiv al ARBAC a inaintat un raport catre Concedent prin care a informat ca se indeplinesc conditiile de reziliere a Contractului de Concesiune din culpa Concesionarului in conformitate cu prevederile clauzei 50.1.1(i) din Contractul de Concesiune