

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total**

Avand in vedere Raportul pentru Evaluarea Continuitatii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total**, transmis la ARBAC de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa 5598/8.10.2004;

Tinand seama de notificarea ARBAC nr. 1089/22.10.2004 prin care se solicita transmiterea de catre ANB a unor informatii relevante pentru evaluarea NS **C1**;

Tinand seama de scrisoarea ANB nr. 12458/27.10.2004 prin care se raspunde la notificarea ARBAC nr.1089/22.10.2004 si se transmit o serie de informatii privind NS **C1**;

Luand in considerare Decizia ARBAC nr.32/2003, de aprobare a scrisorii de respingere a conformitatii, precum si Decizia ARBAC nr.4/2004 transmisa la ANB cu scrisoarea 55/13.01.2004;

Avand in vedere Referatul privind analiza si verificarea Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic;

Luand in considerare prevederile clauzelor 1.2, 1.3 si 1.4 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total**, prezentata in Anexa 1, care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua toate masurile necesare realizarii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total** in urmatoarea perioada de Evaluare Conformitatii, tinand seama de motivele respingerii conformitatii si recomandarile ARBAC privind Planul de Imbunatatire transmis cu Decizia 32/2003.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 45 /28.10.2004

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 45 / 28.10.2004

Municipiul Bucuresti
ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel/Fax: 311.21.18; 311.20.63

CATRE: S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
Domnului Director General Andreas BAUDE

Scrisoare de Respingere a Conformitatii
Nivelului de Serviciu C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 28.10.2004, urmare analizei si verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii, urmare Raportului ANB din data de 8.10.2004 si a informatiilor suplimentare solicitate de catre ARBAC pentru Nivelul de Serviciu (NS) **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total**, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este incorecta, hotarandu-se urmatoarele:

1. Respingerea Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total**.
2. Motivele Deciziei CE ARBAC de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total**, sunt:
 - a) Lipsa informatiilor complete privind inregistrarile bazei de date pentru perioada evaluata. Scrisoarea de raspuns a ANB la notificarea noastra, nr. 12458 din 27.10.2004, nu contine toate informatiile relevante solicitate (atat prin Notificare, cat si prin scrisorile noastre anterioare, depasindu-se astfel cu mult termenul de 30 de zile pentru prezentarea lor la ARBAC), ca de exemplu adresa clientilor, in fisierele transmise fiind prezentate doar adresele bransamentelor, facand astfel imposibila analiza si depistarea clientilor necontorizati de pe RT, in data de 28.10.2004. Acesta este un prim motiv de Respingere a Conformitatii NS C1 in perioada de evaluare analizata (septembrie 2004).

b) Totodata, desi rapoartele de conformitate ale ANB nu au continut toate informatiile relevante solicitate de ARBAC pentru evaluare, o serie de alte informatii privind contorizarea clientilor, prezentate in cursul lunii septembrie, ne indreptatesc sa constatam ca ANB nu a contorizat cele aproximativ 1600-1800 de blocuri de locuita alimentate prin retelele de distributie a de dupa statiile de hidrofor sau de dupa contorii de retea, asa cum am constatat si cu ocazia evaluarii primei perioade de EIC si care a condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, pe care ne-am mentinut-o si dupa contestatia ANB, respingand aceasta contestatia. Informatiile care sustin aceasta evaluare sunt continute in declaratiile ANB catre Expertul Tehnic in cursul procesului de mediere, precum si in documentele unui studiu recent inaintat de ANB la PMB, spre analiza.

In concluzie, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada a V-a de EIC este de **97,06 %**.

numarul total de bransamente	(87520-490+1795-32) = 88793
numarul de bransamente contorizate	(86676-490) = 86186

fata de prevederea contractuala de **99%**.

S-a constatat calculul gresit al ANB pentru NS C1, in perioada de EIC, intrucat la evaluarea conformitatii nu s-a tinut seama de numarul total de bransamente necontorizate ale clientilor, lipsind din baza de date transmisa initial la ARBAC numarul de bransamente ce alimenteaza blocurile de locuinte independente, ce au contracte individuale cu ANB, dar sunt facturate incorect pe baza inregistrarilor unor contoare comune.

In conformitate cu prevederile CC si ale legislatiei in vigoare la data concesiunii „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, rezultand ca un client are cel putin un bransament.

c) Lipsa imbunatatirilor solicitate de ARBAC prin in planul de imbunatarire din Decizia 32/2003 pentru NS C1 – **Clienti contorizati ca procentaj din total**. Astfel , ANB trebuia sa urmareasca aplicarea urmatoarelor instructiuni ale ARBAC:

- Prezentarea completa a bazei de date a ANB solicitata de ARBAC, conform Deciziei 22/2003 a ARBAC si scrisorii ARBAC nr. 776/15.10.2003;
- Contorizarea individuala a tuturor bransamentelor clientilor cu care ANB are contract, inclusiv a blocurilor necontorizate, care in prezent sunt facturate pe baza inregistrarilor contoarelor comune la mai multe blocuri;
- Realizarea celor mai eficiente solutii tehnice de montare a contoarelor la blocurile mentionate la punctul b), inclusiv prin montarea de contoare in subsolurile vizitabile, acolo unde Asociatiile de proprietari/locatari solicita acest lucru si se angajeaza sa asigure securitatea aparatelor;
- Transmiterea Excluderilor Admisibile la ARBAC, pentru aprobare, la data constatarii lor, pentru a putea fi analizate si aprobate;
- Intocmirea unei situatii exacte a contoarelor comune mai multor imobile, inclusiv la casele de locuit.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC va fi transmisa imediat dupa redactare.

Cu consideratie,

Adrian CRISTEA
Director General

AMRSP