

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei
2011 – 2012**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale

- Definitie

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente existent in baza de date a concesionarului

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor, neluandu-se in considerare Excluderile Admisibile.

$$NSC1 = \frac{\text{numarul de bransamente contorizate}}{\text{numarul total de bransamente}} \times 100$$

- Termen limita de conformitate

Sfarsitul anului 3 de concesiune - 17.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pentru o perioada de la inceputul concesiunii ce se incheie cu 75 de zile inainte de TLC. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, care incepe la data de 17.11.2000 (data intrarii in efectivitate a Concesiunii) si se termina cu 75 de zile inainte de TLC (Perioada de Evaluare Initiala).

Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala.

- Masurare

Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si inregistrari ale facturilor.

- Monitorizare

- Concesionarul tine evidenta tuturor bransamentelor intr-o baza de date, in care se regasesc informatii despre client, locatia bransamentului, seria contorului si alte informatii care fac posibila identificarea situatiei reale. De asemenea concesionarul realizeaza si un tabel rezumativ prin care evidentiaza valorile totale raportate.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica verifica inregistrările din bazele de date ale tuturor categoriei de clienti, precum si informatiile suplimentare necesare evaluarii NS C1. De asemenea pentru o evaluare obiectiva se verifica si baza de date cu facturile emise.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

99 % din totalul bransamente trebuie sa fie contorizate, valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- **HCGMB 69/2006** a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industrială si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice)

HCGMB nr.69/2006 prevede la art.7 faptul 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”.

- **HCGMB 55/2009** au fost aprobate masurile de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti. Hotararea a fost adoptata luandu-se in considerare recomandarile Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8.

Aceasta Hotarare este de fapt o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”.

- **HCGMB nr.358/2009** prin care a fost aprobat Actul additional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele serviciilor a caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu C1 se inlocuieste cu „**bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei**”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1

- Nivel Standard de Baza (NSB)

86,76% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/29.05.2003

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C1 (30.05.2011 – 30.05.2012)

- Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011

Tinand seama ca anul 7 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C1.

- Informatii prezentate de ANB

In cadrul raportului ANB, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor utilizatorilor. Ulterior, ANB a transmis informatiile suplimentare la solicitarea AMRSP.

Informatiile transmise de ANB sunt urmatoarele:

numarul total de bransamente	116 884
numarul de bransamente contorizate	114 193
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	2 641
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	40
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Verificare si evaluare AMRSP

- Verificari efectuate

Au fost verificate documentele transmise de ANB, atat in format electronic cat si pe suport hartie, in cadrul Raportului ECC. S-a realizat astfel verificarea bazei de date ce cuprind atat bransamentele (pe categorii de utilizatori – Casnici, Agenti Economici, Asociatii), dar si clientii deserviti de acestea.

S-a constatat ca ANB a evidenciat separat bransamentele care deservesc mai multi utilizatori si anume pentru cei din aria „contoarelor comune”. Toate aceste bransamente au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr. 55/2009. Trebuie specificat faptul ca, fata de anii anteriori, bransamentele ce au deservit utilizatori din aria „retelelor telescopice” si cele care deservesc „platforme/complexe comerciale” nu se mai regasesc in bazele de date, intrucat acestea au fost solutionate pe parcursul perioadei de 12 luni de la ultima certificare.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si cele specificate de HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009.

Verificarile au urmarit respectarea de catre ANB a procentului de bransamente contorizate raportat la numarul total al acestora.

Informatiile prezentate de ANB pe suport informatic au fost structurate pe categorii de utilizatori (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, existand pentru fiecare bransament informatii referitoare la seria contoarelor. De asemenea, ANB a prezentat in cadrul raportului un tabel rezumativ in care sunt prezentate tipurile si numarul de cazuri de Excluderi Admisibile pentru o serie de bransamente existente in baza de date a ANB.

Din informatiile culese de AMRSP, rezulta ca bransamentele comune care fac parte din anexa la HCGMB nr. 55/2009 au fost solutionate in totalitate pana in luna februarie 2011 (conform prevederilor HCGMB nr.55/2010 termenul de finalizare a fost de 2 ani de la adoptarea hotararii) fiind astfel puse in conformitate. Bransamentele comune incluse in baza de date la categoria EA se refera la bransamentele care pot fi solutionate printr-o alta Hotarare a CGMB, dar care se incadreaza in prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de Excluderi Admisibile (EA). Totusi, in baza prevederilor art.5 al HCGMB nr.55/2009), ANB a propus un numar total de 40 de EA, de tipul EA4.2 – bransamente comune.

Au mai fost propuse un numar de 2641 de cazuri de tipul EA1 – bransamente inchise.

Din cele 40 de excluderi propuse de tipul EA4.2, dupa verificarea acestora, au fost propuse spre aprobare un numar de 40, verificandu-se daca deservesc 2 sau mai multi utilizatori ce apartin unui imobil.

Analizand cazurile de tipul EA1 – bransamente inchise, s-a constatat ca acestea sunt inchise la cerere sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor sau la cerere, propunandu-se spre aprobare numarul de 2641 de EA.

- Evaluare AMRSP

Respectand prevederile art.5 din HCGMB nr. 55/2009, in care se mentioneaza ca raportarile pentru bransamentele din aria „contoarelor comune”, pana la punerea lor in conformitate, trebuiesc incadrate in categoria Excluderi Admise, dupa efectuarea verificarilor, si aprobarea Excluderilor Admisibile, respectand metodologia de calcul anterioara, a rezultat:

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	116 884
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	114 193
<i>Numar de EA 4.2 – bransamente comune aprobate ca EA</i>	40
<i>numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA</i>	2 641
<i>total solicitari EA</i>	2 681
<i>Conformitate (conform Contractului de Concesiune)</i>	99%

Rezulta urmatoarea valoare a evaluarii NS C1:

$$NSC1 = \frac{114193}{116884 - (40 + 2641)} \times 100 = 99,99\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **99,99 %**, fiind peste valoarea prevazuta de Contractul de Concesiune: de **99%**

Avand in vedere reglementarile privind Excluderile Admisibile stabilite de art.5 din HCGMB nr.55/2009, respectand modalitatea anterioara de calcul a NS C1, in urma verificarilor si a evaluarii realizate de AMRSP, s-a constatat faptul ca procentul de conformitate realizat pentru Nivelul de Serviciu este de **99,99 %**, fiind peste prevederea contractuala de **99%**, constatandu-se astfel Continuarea Conformitatii.

Tinand seama de aceste considerente, Consiliul Executiv al AMRSP a emis Decizia nr.23/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

- Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

- Informatii prezentate de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **99,99%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2010 ÷ 16.11.2011), dar pentru numarul de bransamente inregistrat de la inceputul Concesiunii si pana la momentul evaluarii. Aceasta evaluare a fost facuta tinand seama Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 cu privire la modalitatea de evaluare a NS A8.

- Verificare si evaluare AMRSP

- Verificari efectuate

Verificarile efectuate de AMRSP asupra informatiilor din cadrul raportului ANB au urmarit respectarea prevederilor CC si a legislatiei de referinta a concesiunii, dar si concluziile Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, materializate prin HCGMB nr.55/2009 precum si cele ale HCGMB nr.69/2006.

Informatiile din Raportul Anual sunt urmatoarele:

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	118 951
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	115 754
<i>Numar de EA 4.2 – bransamente comune aprobate ca EA</i>	39
<i>numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA</i>	2 789
<i>total solicitari EA</i>	2 828
<i>Conformitate (conform Contractului de Concesiune)</i>	99%

- Constatari

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata de la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a aprobat Excluderile Admisibile propuse rezultand astfel aceeasi valoare obtinuta de ANB pentru NS C1, respectiv 99,99%.