

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – *Cienti contorizati ca procentaj din total* 2003 – 2004

- **Definitie**

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente.

- **Formula de calcul**

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor.

In conformitate cu reglementarile legale in vigoare si cu prevederile Contractului de Concesiune, clientul (utilizatorul) este considerat contorizat numai daca are montat contor pe bransamentul propriu, la fiecare locuinta sau bloc de locuinte, in conditii metrologice legale, iar contorul a functionat cel putin 6 luni in ultimul an fata de data evaluarii.

Bransamentele necontorizate vor include si toate bransamentele utilizatorilor pentru care facturarea s-a facut in mod eronat dupa inregistrările contoarelor comune mai multor locuinte si/sau blocuri de locuinte

- **Termen limita de conformitate**

Anul 3 de concesiune (17.11.2003)

- **Masurat prin:**

SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si a inregistrarilor volumelor facturate dupa citirea contoarelor.

- **Monitorizat prin:**

Analizarea rapoartelor ANB si verificarea registrelor cu inregistrările numarului de bransamente contorizate si a numarului total de bransamente ale clientilor. Registrele bazei de date trebuie sa cuprinda, intre altele, evidenta clientilor ANB, cu indicarea stadiului contorizarii, precum si evidenta facturilor si eventual a contractelor cu utilizatorii, pentru verificari de detalii.

- **Excluderi Admisibile (EA)**

In cadrul Contractului de Concesiune, nu este stipulat nici un eveniment sau incident care sa poata fi inclus in cadrul EA.

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

99 % bransamente contorizate

Observatie : Multe blocuri turn au gospodarii proprii de apa facand dificila contorizarea ca gospodarii individuale. Tinand seama de aceasta standardul se refera la bransamente si nu la gospodarii individuale. Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente.

Gospodarie, conform definitiei de la pag.146 din CC, inseamna orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la data licitatiei.

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

Nivelul Standardului de Baza propus de ANB = 89,10 %, a fost respins prin Decizia ARBAC nr. 33/2002, datorita lipsei datelor referitoare la numarul clientilor necontorizati dar care sunt 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). Contorii de retea (contori comuni mai multor utilizatori) nu au fost considerati ca fiind contori de bransament (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).

NSB a fost aprobat prin Decizia nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%** (in urma datelor permise, cu dificultate, pentru clientii facturati pe contoare comune)

- **Rapoarte ANB**

Pentru primul an contractual, ANB a evaluat la 90,35% valoarea NS C1, iar pentru anul 2 contractual evaluarea a fost facuta la 94,84%.

Pentru anul 3 de concesiune, fiind an in care trebuie indeplinit SO, ANB a prezentat raportul pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), la data de 08.10.2003. Conform prevederilor CC, EIC s-a facut cu 75 de zile inainte de TLC, respectiv la data de 02.09.2003.

- **Evaluare ARBAC**

- **Evaluarea NS in anul 3 de concesiune**

Conform definitiilor din Deciziei ARBAC nr. 33/2002 si a datelor suplimentare transmise de ANB la notificările ARBAC, evaluarile ARBAC pentru acest NS devin : pentru anul 1 NS = 88,62% iar pentru anul 2 NS = 92,77%. Aceste valori ale NS sunt peste valoarea NSB aprobata de ARBAC prin Decizia nr. 12/2003.

- Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

- Verificari efectuate

Lipsa informatiilor relevante din raportul ANB pentru prima perioada de EIC, a determinat ARBAC sa solicite, in mai multe randuri, situatia referitoare la numarul bransamentelor necontorizate, a caror clienti deserviti sunt facturati pe contoare comune. Acestea au fost obtinute cu intarziere, in data de 27.10.2003.

- Analiza EA

Odata cu raportul privind EIC, ANB a raportat si un numar de 398 EA (307 de tipul „bransamente inchise”-cod C1-EA1, 58 de tipul „complexe comerciale fara consum/proprietar neidentificat”-cod C1-EA2, 33 de tipul „conventii civile”-cod C1-EA3).

O parte din EA prezentate de ANB odata cu raportul EIC, nu au fost admise de catre ARBAC, fiind nejustificate (cele de la codurile C1-EA2 si C1-EA3). Mentionam astfel ca EA pentru NS C1 nu au fost prezentate de catre ANB odata cu propunerile de EA din 11.08.2003 (adresa ANB nr. 5566), fiind propuse cu intarziere, odata cu raportul de EIC. ARBAC a solicitat, prin adresa 776/15.10.2003, detalii referitoare la propunerile de EA pentru acest Nivel de Serviciu, insa ANB, in scrisoarea de raspuns nr.8849/23.10.2003, nu a dat curs cererii ARBAC. Prin urmare, s-au admis ca EA doar propunerile de la codul C1-EA1 (307 bransamente inchise).

- Divergente cu privire la evaluarea NS C1

In urma analizei raportului, ARBAC considera ca singura metoda de calcul, atat a NSB cat si a NS pe toata durata concesiunii, este aceea prezentata in Decizia 33/28.11.2002, reluata prin Decizia 32/2003 (cu formula de la 5.16.2), redată cu formule si definitii, in concordanta cu prevederile legale.

Din cauza erorilor de evaluare a contorizarii de catre ANB in special din aria „Rețelelor Telescopice”(RT) si cea cu contoare comune, intre ANB si ARBAC exista diferente mari de opinie cu privire la valoarea NSB si la evaluarea NS, datorita necontorizarii a cca 1600-1700 blocuri de locuinte din aria RT si a contoarelor comune. Concluzia ARBAC a fost ca ANB nu a reusit sa realizeze atingerea Conformitatii NS C1 in prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, la 2.09.2003 si a emis Decizia nr. 32/28.10.2003 de Respingere a Conformitatii NS C1. Nivelul Serviciului realizat de ANB la 2.09.2003 este de 95,83%, fata de prevederea contractuala de 99%. ANB a contestat Decizia 32/2003 a ARBAC, contestatie care a fost respinsa de ARBAC, datorita lipsei unor argumente relevante.

Tinand seama ca nu s-a realizat conformitatea la prima evaluare, ARBAC a solicitat ca ANB sa transmita un nou Raport reluand procedura de la EIC, decaland termenele de la prima evaluare cu 75 de zile. Pentru lipsa informatiilor ARBAC a emis Decizia nr.4/2004 de respingere a conformitatii pentru lipsa de informatii. In aceste conditii, ANB risca sa fie penalizata pentru nerespectarea realizarii NS C1 – Clienti contorizati din total clienti, depasind termenul de trei luni de la constatarea si notificarea de catre ARBAC a primei nerespectari a conformitatii acestui NS, prin Decizia ARBAC nr. 32 din 28.10.2003.

In aceste conditii, ANB a refuzat prezentarea celui de al doilea Raport de evaluare, corespunzator celei de a doua perioade de EIC, motivand ca NS a fost respectat in prima perioada de EIC si a solicitat in ianuarie 2004 medierea Expertului Tehnic pentru solutionarea litigiului cu ARBAC. Principala divergenta o reprezinta refuzul ANB de a monta contoare pe bransamentele proprii blocurilor de locuinta, reprezentate de asociatiile de locatari/proprietari din aria „Rețelelor Telescopice”, apreciind ca montarea de contoare de retea (montate la statiile de hidrofor sau in sistemul de distributie si care alimenteaza mai multe blocuri) si facturarea mai multor clienti dupa inregistrările unui singur contor comun, este corecta si in acord cu reglementările si cu contractul.

In tabelele de mai jos sunt redată sub forma de cifre, punctele de vedere ale fiecărei parti cu privire la evaluarea NS C1.

Raportari ANB					
Data raportarii	Numar total de bransamente	Numar bransamente contorizate	Numar bransamente necontorizate	EA propuse	NS %
1	2	3	4	5	6
17.11.2000	73733	66443	7290		90,11
17.11.2001	77434	70248	7186		90,72
17.11.2002	78490	74443	4047		94,84
17.11.2003	84360	83415	945	338	99,28

Evaluari ARBAC							
Data raportarii	Numar contoare comune	Numar clienti (Asociatii proprietari) deserviti	Numar total (real) de bransamente	Numar real bransamente contorizate	Numar real bransamente necontorizate	EA aprobate	NS evaluare ARBAC %
1	7	8	2	3	4	5	6
17.11.2000	682	1841	74892	65761	9131		90,11
17.11.2001	637	1749	78546	69611	8935		90,72
17.11.2002	627	1702	79565	73816	6749		94,84
17.11.2003	610	1698	85448	82805	2643	307	99,28

Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind "Rețelele Telescopice" (RT), de la care se așteptau soluții ferme, implicit și clarificarea NS C1, deși a corectat unele erori ale raportului similar din 4.08.2004, nu a rezolvat disputa. Astfel, cu privire la statutul public al RT, Raportul trimite părțile să rezolve problema în instanța juridică, iar cu privire la respectarea NS C1, deși se afirma cu claritate că ANB a încălcat prevederile contractuale, există interpretări diferite între ANB și ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor CE. Având în vedere această situație, precum și faptul că recomandările CE nu reprezintă decizii obligatorii, ci opinii, ARBAC a revenit la solicitarea sa de a cere medierea Expertului Tehnic, considerând că ANB avea responsabilitatea de a monta contoare pe fiecare bransament al clienților existenți la data licitației (inclusiv pentru toate bransamentele proprii care deservește clienții facturați până în prezent după contoare comune), iar cheltuielile de contorizare trebuie să fie suportate din tariful curent. ANB considera însă că nu a preluat în concesiune bransamentele clienților deserviti de RT sau de contoarele comune.

Expertul Tehnic a solicitat formularea unui raport comun al părților aflate în dispută, cu evidențierea punctelor comune și a divergențelor, precum și a cererii concrete de mediere. Urmare formulării raportului cerut, ARBAC a transmis Expertului Tehnic solicitarea de mediere la 3.05.2004 (stopând cererile continue ale ANB de rediscuțare a problemei, constatând tragerea de timp), acesta urmând să se pronunțe în maxim 60 de zile de la cerere.

- Concluzii

ARBAC își menține punctul de vedere, considerându-l argumentat, dar va aștepta rezultatul medierii Expertului Tehnic, în conformitate cu procedurile Contractului de Concesiune, pentru a rezolva problema astfel încât să nu genereze noi probleme.