

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – *Cienti contorizati ca procentaj din total* **2004 – 2005**

- Definitie

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

- Formula de calcul

Pentru Nivelul de Serviciu C1 reprezinta 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 (CC), 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. In conformitate cu prevederile Caietului de Sarcini al CC „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, rezultand ca un client are cel putin un bransament.

Prin urmare, 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)

Evaluarea Initiala a Conformitatii, conform prevederilor CC s-a facut la 02.09.2003, adica cu 75 de zile inainte de TLC.

- 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 inregistrarilor 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 detaliu

- 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, contrar prevederilor legale si ale Contractului de Concesiune, care au stabilit ca un bloc/condominiu trebuie sa fie contorizat la bransamentul propriu al fiecarui utilizator. Urmare datelor primite pentru clientii facturati pe contoare comune, NSB a fost aprobat prin Decizia CEx ARBAC nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%**.*

Contoarele de retea, comune mai multor utilizatori (definite astfel si in legislatia in vigoare), nu pot fi asimilate cu contoarele de bransament, avand functii si roluri diferite, legislatia si Contractul de Concesiune stabilind obligatia Concesionarului de contorizare a utilizatorilor la fiecare casa sau cladire (condominiu) de locuit. De aceea, contoarele trebuiesc montate pe fiecare bransament la fiecare imobil, casa de locuit, condiminiu si nu la un grup de case sau imobile, cum a procedat contrar legii RGAB, practica nelegala pe care ANB doreste s-o continue.

ARBAC considera de asemenea ilegala facturarea unui utilizator dupa inregistrările unui contor comun mai multor utilizatori, fara calcularea pierderilor pe retelele de la contor pana la cladirea fiecarui utilizator, asa cum procedeaza ANB in anumite cazuri.

- Rapoarte ANB

Din cauza erorilor de evaluare ale contorizarii de catre ANB in special din aria „Rețelelor Telescopice”(RT) si cea cu contoare comune, intre ANB si ARBAC existand diferente mari de opinii 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, de la 2.09.2003. A se vedea si cap 7 - Probleme majore, privind „rețelele telescopice”.

Astfel, reamintim ca pentru anul 3 de concesiune, in urma analizei raportului ANB, ARBAC a fost nevoita sa emita Decizia nr. 32/28.10.2003 de Respingere a Conformitatii NS C1, Nivelul Serviciului realizat de ANB la 2.09.2003 fiind de 95,83%, fata de prevederea contractuală 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 evaluarea, 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 ca procentaj din total, 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.

ANB a solicitat ca solutionarea acestui NS sa se apeleze la medierea Expertului Tehnic.

Contrar cerintelor ce rezultau din Decizia 32/2003 a ARBAC, ANB a prezentat in 08.10.2004, un raport privind Continuarea Conformitatii NS C1 (desi nu era rezolvata conformitatea initiala). In urma analizei informatiilor prezentate de ANB, inclusiv cele suplimentare, ARBAC a emis o noua scrisoare de neconformitate pentru NS C1, cu Decizia 45/2004.

Motivele Respingerii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, conform scrisorii ARBAC nr.1136/28.10.2004, sunt:

a) Lipsa informatiilor complete privind inregistrările bazei de date pentru perioada evaluata. Scrisoarea de raspuns a ANB nr. 12458 din 27.10.2004 la Notificarea ARBAC, nu contine toate informatiile relevante solicitate atat prin Notificare, cat si prin scrisorile noastre anterioare. De exemplu, in baza de date transmisa in data de 28.10.2004, nu figureaza adresele clientilor, fisierele continand doar adresele bransamentelor, facand astfel imposibila analiza si depistarea clientilor necontorizati de pe RT. 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 1600-1700 de blocuri de locuinte alimentate prin retelele de distributie 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 contestatie. 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 la 02.09.2004, este de **97,06 %** fata de prevederea contractuala de **99%**.

Valorile corectate de ARBAC, utilizate la calcularea conformitatii sunt [numarul total de bransamente: **88793** (87520-490+1795-32); numarul de bransamente contorizate: **86186** (86676-490)].

Raportul ANB pentru anul 2004 arata ca NS C1 are o valoare de 99,35% (87913 bransamente contorizate supra 88757 total bransamente), nesocotind deciziile ARBAC.

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003 si 45/2004, prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienti contorizati ca procentaj din total, ARBAC a refacut calculele privind NS C1 pentru anul 4 de concesiune.

Clarificarile Comisiei de Experti din 16.03.2005 cu privire la contoarele comune ne-a determinat sa refacem calculele doar in ipoteza contorizarii blocurilor din avalul acestora. Din analiza de detaliu a informatiilor a rezultat ca 679 de blocuri alimentate din contoare comune si necontorizate sunt facturate pe baza a 307 contoare comune (din baza de date ANB de 364 contoare comune, s-au eliminat din calcul 57 clienti care reprezinta asociatii de scara de bloc). Astfel tinand seama de faptul ca retelele din avalul contoarelor comune sunt parte a Sistemului concesionat, calculele ne arata ca procentul de conformitate este cel mult **97,93%** = $(86676-307/87520+679)$

Tinand seama si de faptul ca „retelele telescopice” sunt parte a Sistemului concesionat, calculele ne arata ca procentul real de conformitate la sfarsitul anului 4 de concesiune este de 87480 $(87913-126-307)$ supra 89982 $(88757-433-21+1679)$ = **97,22%**, **confirmandu-se inca o data neconformitatea NS C1 si acuratetea deciziilor ARBAC 32/2003 si 45/2004.**

Atat pentru raportul ECC cat si pentru Raportul Anual, 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.

- Evaluare ARBAC

- Verificari efectuate

ANB a prezentat pe suport informatic o baza de date a tuturor clientilor ANB (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati. De asemenea exista o lista a bransamentelor care sunt propuse drept excluderi. Pentru o verificare corecta este nevoie si de o lista a tuturor bransamentelor, asa cum a fost transmisa impreuna cu rapoartele pentru EIC si ECC.

Informatia prezentata nu este clara si nici relevanta atata timp cat nu s-au prezentat, asa cum de altfel ARBAC a solicitat in mai multe randuri, informatii referitoare la numarul clientilor deserviti de contoare comune.

ARBAC a solicitat, informatii suplimentare pentru evaluarea cu exactitate a NS C1. In 27.10.2004 si in 04.11.2004 ARBAC a primit de la ANB, informatii referitoare la baza de date clienti, precum si informatii referitoare la numarul de clienti facturati pe contoare comune si la clientii deserviti de retele de distributie denumite „retele telescopice”.

Verificarile ARBAC, pentru informatiile transmise de catre ANB, au aratat ca sunt un numar de 679 blocuri facturati pe baza 307 contoare comune. De asemenea ARBAC a constatat ca in baza de date prezentate de catre ANB, o serie de clienti nu sunt incadrati in categoria RT ci in categoria „contoare comune”. Toate aceste concluzii ale ARBAC au condus la o evaluare mai aproape de realitate.

- **Analiza EA**

Odata cu raportul din 8.10.2004, ANB a raportat si un numar de 288 EA (223 de tipul „bransamente inchise”-cod C1-EA1, 33 de tipul „complexe comerciale fara consum/proprietar neidentificat”-cod C1-EA2, 32 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-EA1 si C1-EA3). In consecinta, din totalul de 288 EA au fost acceptate numai 32, cele cu codul C1-EA3.

- **Demersuri de rezolvare a problemei „retelelor telescopice”**

Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind “Retelele Telescopice” (RT), de la care se asteptau solutii ferme, implicit si clarificarea NS C1, desi 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 partile sa rezolve problema in Tribunal, iar cu privire la respectarea NS C1, desi se afirma cu claritate ca ANB a incalcat prevederile contractuale, exista interpretari diferite intre ANB si ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor CE.

In raspunsul CE nr. din 4.03.2004 si nr. 357 din 23.03.2004, la observatiile si intrebarile ARBAC in legatura cu Raportul din 23.01.2004 privind problema „retelelor telescopice” (RT), CE a precizat ca acest Raport al CE, solicitat de ARBAC, contine opinii ale CE (concluzii si recomandari) si nu decizii de mediere aplicabila partilor, precizandu-se ca in aceasta problema numai Expertul Tehnic (ET) poate lua o decizie, in conformitate cu clauzele 48.5 si 52.18.1 (a se vedea in anexa raspunsurile CE la intrebarile 2 si 3 ale ARBAC). Ca urmare a acestui raspuns, ARBAC a demarat negocierile cu ANB pentru formularea unei cereri comune de mediere. Medierea a fost finalizata cu decizia ET din 26.11.2004.

Constatand erorile majore ale Raportului si Deciziei de mediere a ET, ARBAC a luat decizia 3/2005, in care si-a exprimat dezacordul cu decizia ET si a aprobat transmiterea litigiului pentru solutionarea definitiva la UNCITRAL. ARBAC a conditionat solicitarea arbitrajului UNCITRAL de obtinerea de catre Municipality a deciziilor judecatoresti cu privire la statutul public al RT, asa cum s-a obtinut in cazul blocului Duca, intr-un litigiu cu Asociatia de proprietari si asa cum a recomandat Comisia de Experti in Raportul sau din 23.01.2004. CGMB a aprobat in acest sens HCGMB nr. 48/2005.

Problema contorizarii clientilor din avalul „retelelor telescopice” este prin urmare in curs de solutionare la PMB, incepand cu aplicarea HCGMB nr.48/2005 prin care Primaria Municipiului Bucuresti va declansa o actiune juridica in constatarea caracterului public al conductelor din aria „retelelor telescopice” si a contoarelor comune. Confirmarea in justitie a caracterului public al acestor conducte, va determina ANB sa recunoasca ca aceste retele se afla in concesiune si sa-si asume toate obligatiile contractuale ce decurg din aceasta constatare.

- **Clarificarile Comisiei de Experti din 16.03.2005**

Pentru a elimina interpretarile diferite ale ARBAC si ANB la Raportul din 23.01.2004, ARBAC a solicitat o serie de clarificari Comisiei de Experti (CE), atat direct, la vizita din Romania a CE din 23 -25 februarie a.c., cat si in scris, primind un raspuns edificator in 16.03.2005.

Prin aceste clarificari se demonteaza toate supozitiile si pretentiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru cel putin jumatate din retelele ce alimenteaza cele cca. 1600 de blocuri amintite in textul anonim, ce fac obiectul problematiei Retelelor Telescopice, respectiv pentru retelele din avalul celor 364 de contoare comune.

Totodata, clarificarile Comisiei de Experti conduc la urmatoarele consecinte:

- A fost reiterat faptul ca in Rapoartele Comisiei de Experti nu s-au analizat retelele din avalul contoarelor comune, ANB neprezentand nici o motivatie sustenabila cum ca aceste retele nu ar fi in concesiune. **Se confirma astfel abuzul ANB de a refuza montarea de contoare la fiecare bloc** din aria acestor retele si **se confirma corectitudinea Deciziilor ARBAC nr. 32/2003 si 45/2004, privind Nerespectarea de catre ANB a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total.**

- **Confirmarea abuzului ANB in aria acestor retele, cu privire la refuzul repararii retelelor si la facturarea incorecta a utilizatorilor dupa inregistrările unui contor comun la mai multe blocuri de locuinta.**

- Exprimarea acordului de principiu cu privire la **relevanta criteriilor tehnico-economice de analiza a solutiilor de externalizare a retelelor ce traverseaza subsolurile**, propuse de ARBAC, chiar daca exista opinia ca ele mai trebuie completate;

- **Aprecierea drept clara si utila schema logica de rezolvare a problemei RT, prezentata de ARBAC;**

- **Confirmarea interpretarii ARBAC cu privire la locul de montare a contorului**, respectiv la fiecare bloc, citam: „Comisia de Experti considera ca contorul ar trebuie sa fie instalat langa punctul de livrare la cladirea fiecarui client. Art. 48.4 din CC poate fi folosit pentru a imbunatati definitia “Bransamentului”.

O prima consecinta practica o reprezinta necesitatea asumarii de catre Concesionar a obligatiei de intretinere a retelelor, de facturare corecta si de montare a contoarelor, la toate blocurile din avalul contoarelor comune.

In caz contrar, Municipality va trebui sa solicite Comisiei de Experti aprobarea unei Ajustari Extraordinare a Tarifului (ExTA) negativa, in baza careia sa realizeze aceste lucrari din bugetul local, iar ARBAC va lua o decizie de penalizare a ANB pentru nerealizarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total.

- Concluzii evaluare

Obligatia ANB este de a contoriza toate bransamentele utilizatorilor inclusiv cele din avalul „retelelor telescopice”, sau a contoarelor comune, ARBAC constatand nerespectarea de catre concesionar a obligatiilor asumate prin Contractul de Concesiune a NS C1.

Divergentele de opinie dintre ARBAC si ANB sunt cauzate de lipsa de buna credinta a ANB si de intentia de a reduce responsabilitatile sale din contract.

In martie 2005, ARBAC a obtinut de la Comisia de Experti certitudinea ca Decizia Expertului Tehnic din noimbrie 2004, nu se refera si la „contoare comune”. In acest sens ANB va trebui sa-si schimbe atitudinea in ceea ce priveste contorizarea si facturarea clientilor deserviti de contoare comune.

Tinand seama numai de precizarile Comisiei de experti privind contoarele comune, calculele ne arata ca procentul real de conformitate este cel mult 86676-307/87520+679=97,93%, sub valoarea de 99% pe care ANB trebuia sa o realizeze inca din luna septembrie 2003, confirmand inca o data corectitudinea Deciziilor CEx ARBAC nr. 32/2003 si nr. 45/2004 privind Respingerea Conformitatii NS C1.

In tabelele de mai jos sunt redete sub forma de cifre, punctele de vedere ale fiecarei parti.

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
17.11.2004	88757	87913	844	267	99,35

Evaluare ARBAC						
Numar contoare comune	Numar clienti (Asociatii proprietari) deserviti	Numar persoane deservite de contoare comune	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	Numar real de bransamente necontorizate	NS evaluare ARBAC %
7	8	9	10	11	12	13
682	1841		74892	65761	9131	87,81
637	1749		78546	69611	8935	88,62
627	1702		79565	73816	6749	92,77
610	1698		85448	82805	2643	97,06
433	1679		89982	87480		97,22