

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – *Cienti contorizati ca procentaj din total* 2005 – 2006

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- 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, 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:

Inspectarea inregistrarilor de facturare din registrele bazei de date NS C1, a tabelelor rezumative si a rapoartelor ANB cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si a inregistrarilor volumelor facturate dupa citirea contoarelor

- Monitorizat prin:

- Registru, tinut de Concesionar, care sa ofere detalii despre proportia de bransamente contorizate;

- Inspectarea de catre Reglementatorul Tehnic a registrului si a evidentei facturilor.

- 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

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.

Aceste prevederi ale NS C1 se completeaza cu definitiile racordarii din Contractul de Concesiune si cu definitia bransamentului din Reglementarile de referinta ale concesiunii (HCGMB nr. 108/1997, 109/1997 si 157/2005) si din legislatia specifica domeniului (OG 32/2002 si HG 1591/2002). In toate aceste acte normative bransamentul este definit ca legatura dintre reseaua publica si instalatiile private proprii unui condominiu / bloc de locuinte, casa de locuit, bransamentul fiind in mod organic legat de limita de proprietate. Din acest motiv, stabilirea limitei de proprietate determina si locul de amplasare a contorului de bransament.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- 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. Operand corectiile necesare ale rapoartelor ANB, prin care s-au eliminat din calcul contoarele de retea (care nu pot constitui contoare de bransament), NSB a fost recalculat si a fost aprobat prin Decizia nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%**.

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

In 08.10.2005 ANB a transmis un raport privind ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2005, cu toate ca la EIC (care s-a incheiat la 02.09.2004) ARBAC nu a constatat conformitatea, prin urmare ANB nu putea prezenta un raport de ECC, ci tot de EIC. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	89673
numarul de bransamente contorizate	8923
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile	221
Nivel de Serviciu realizat	99,75%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Raportul ANB pentru anul 2005

Raportul ANB pentru anul 2005 prezinta urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	89878
numarul de bransamente contorizate	89462
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile	274
Nivel de Serviciu realizat	99,84%;
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Tabelul de mai jos prezinta, de la inceputul concesiunii, informatiile raportate de ANB in cadrul rapoartelor anuale.

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
17.11.2005	89878	89462	416	274	99,84

- Evaluare ARBAC

- Analiza informatiilor obtinute de la ANB

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.

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.

In anul 5 de concesiune ARBAC a revenit cu solicitari la ANB pentru obtinerea de informatii referitoare la clientii deserviti de retele de distributie din avalul a cca. 126 SH „retele telescopice”. Prin scrisoarea nr.316/20.02.2006, ca revenire la notificările anterioare ale ARBAC nr.1137/29.10.2004, si nr.27/10.01.2005, prin care va solicitam sa ne puneti la dispozitie informatii referitoare la retelele de alimentare a clientilor din avalul a cca.126 RT si a cca.364 contoare comune, ARBAC a solicitat, transmiterea de catre ANB a unor copii dupa documentatiile tehnice pentru fiecare caz in parte din aria „retelelor telescopice”. Insa ANB, prin raspunsul 2835/24.02.2006, a refuzat transmiterea acestor informatii, motivele invocate fiind contrare prevederilor Contractului de Concesiune, incalcandu-se clauzele 17 si 48, cu precadere prevederile clauzei 48.2.2 (f). ARBAC analizeaza masurile prevazute de CC care sa determine Concesionarul sa prezinte informatiile solicitate.

- Analiza raportului ANB din 08.10.2005

In urma analizei Raportului ANB si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 39/2005 privind respingerea conformitatii.

Motivul Deciziei ARBAC de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procent din total, a fost constatarea lipsei montarii contoarelor de catre ANB la blocurile din aria „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”.

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anul 2003 (cand trebuia indeplinit SO) si anul 2004 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003 si la Decizia ARBAC nr.45/2004, de respingere a neconformitatii NS C1, intrucat ANB nu a contorizat blocurile de locuinta alimentate prin retelele de distributie din avalul a cca. 126 statii de hidrofor si a cca 307 contori de retea. Analiza raportului din 2005 arata ca ANB nu a luat masuri pentru contorizarea blocurilor de locuinta mentionate mai sus, nesocotind definitia bransamentului si a racordarii din CC si intepretand eronat o exceptie la definitia utilizatorului ca situatie in care acesta poate fi contorizat la comun, cu un contor la mai multi clienti / blocuri .

Analiza definitiei bransamentului (se vedea HCGMB 108/1997 si HCGMB 157/2005, aprobata in aplicarea OG 32/2002 si HG 1591/2002, unde bransament = legatura dintre retea publică si instalatiile private proprii unui condominiu / bloc de locuinte, casa de locuit), demonstreaza interpretarea abuziva a ANB atunci cand afirma ca la statiile de hidrofor de pe RT intalnim situatia de exceptie a “bransamentelor comune”, in care utilizatorii au contracte, dar nu au bransamente. Exceptia invocata de ANB se regaseste in definitia bransamentului din OG 32/2002 modificata prin Legea 634/2002, dar aceasta se refera la utilizatorii de “pe acelasi bransament, la nivelul limitei de proprietate”. Aceasta limita se afla astfel la nivelul fiecarui bloc si nu la statiile de hidrofor, fapt pentru care situatia de exceptie la care face referire legea nu are nici o legatura cu statiile de hidrofor, pentru simplul motiv ca inainte si dupa statiile de hidrofor sunt retele publice, lipsind limita de proprietate care defineste un bransament. Aceasta limita este stabilita de lege (in principal de Legea nr. 114/1996 si Legea nr. 213/1998) numai la nivelul fiecarui bloc. Prevederea legala a OG 32/2002 a fost astfel corect aplicata de art. 7 din HCGMB 157/2005, unde exceptia “bransamentului comun” se refera in mod obligatoriu la un singur bloc (la limita de proprietate - pentru ca

in cazul mai multor blocuri nu mai putem vorbi de bransament, ci de retea publica), si unde s-au acceptat ca utilizatori apartamentele dintr-un bloc, acolo unde operatorul a incheiat contracte direct cu aceste apartamente (de regula la vile si blocuri cu putine apartamente si unde nu exista asociatii constituite), apartamente care nu au, desigur, bransament propriu, pentru ca la nivelul unui apartament, tevilte amonte de apartament sunt proprietate privata indiviza, iar tevilte din apartament sunt de asemenea private, lipsind, ca si la statia de hidrofor, limita de proprietate care defineste un bransament.

Tinem sa precizam ca pentru anul 3 de concesiune, in urma analizarii raportului EIC al 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 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 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.

Contrar cerintelor ce rezultau din decizia 32/2003 a ARBAC, in anul 4 de concesiune, ANB a prezentat in 08.10.2004 un raport privind Continuarea Conformitatii NS C1 (desi nu era rezolvata conformitatea initiala). In urma analizarii informatiilor prezentate de ANB, ARBAC a constatat din nou neconformitate pentru NS C1 si a emis Decizia 45/2004.

Intrucat ANB nu a tinut seama de prevederile expuse mai sus, de prevederile CC si de deciziile ARBAC 32/2003, 45/2004, ARBAC a refacut calculul, rezultand:

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	90791
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	88210
<i>numar de bransamente necontorizate ale clientilor din avalul statiilor de hidrofor si a contoarelor comune (din analiza informatiilor transmise de ANB)</i>	1416
<i>numar de bransamente inchise aprobate ca EA</i>	221
<i>Nivel de Serviciu evaluat</i>	97,39%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

Rezulta urmatorul rezultat real al evaluarii NS C1 :

$$NS\ C1 = \frac{88210}{90791} \times 100 = 97,39\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **97,39 %**, sub prevederea contractuala de **99%**, ceea ce determina luarea Deciziei nr. 42/2005 de Respingere a Conformitatii.

- Analiza Raportului ANB pentru anul 5 de concesiune

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003, 45/2004, 42/2005 prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienti contorizati ca procent din total, urmand acelasi rationament ca si la Raportul ANB pentru ECC, ARBAC a refacut calculele privind NS C1 pentru anul 5 de concesiune.

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	90861
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	89029
<i>numar de bransamente necontorizate ale clientilor din avalul statiilor de hidrofor si a contoarelor comune (din analiza informatiilor transmise de ANB)</i>	1416
<i>numar de bransamente inchise aprobate ca EA</i>	274
<i>Nivel de Serviciu evaluat</i>	98,28%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

- Verificari efectuate

In decursul anului 5 de concesiune, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind stadiul contorizarii bransamentelor, constatand ca in aria „retelelor telescopice” si a contoarelor comune, cu toata ca au existat mai multe reclamatii ale clientilor cu privire la lipsa aparatului de masurare a consumului de apa al fiecarui client, ANB a refuzat montarea de contoare invocand puncte de vedere ale Comisiei de Experti din 23.01.2004, precum si Decizia Expertului Tehnic din 23.11.2004.

Referitor la afirmatiile ANB legate de Decizia Expertului Tehnic, ARBAC si-a declarat dezacordul cu aceasta decizie, asa cum de altfel a facut observatii si la rapoartele anterioare ale Comisiei de Experti. La medierea Expertului Tehnic s-a ajuns tocmai dupa constatarea unor interpretari diferite intre ANB si ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor CE si unor neclaritati ale Raportului CE din 23.01.2004 privind “Retelele Telescopice” (RT) si a faptului ca acest raport nu putea rezolva disputa dintre ARBAC si ANB, clauzele CC (48.5 si 52.18) prevazand ca disputele se rezolva intr-o prima instanta prin medierea Expertului Tehnic si se solutioneaza definitiv prin arbitraj UNCITRAL.

Referitor la afirmatiile ANB legate de Raportul CE din 23.01.2004, precizam ca 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 clarificat ca acest Raport al CE, solicitat de ARBAC, contine opinii ale CE (concluzii si recomandari) si nu decizii de mediere aplicabile 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. 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 dupa ce in prealabil a facut o serie de observatii, in care si-a exprimat dezacordul cu decizia ET si a propus deferirea litigiului dintre ARBAC si ANB cu privire la evaluarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total, spre solutionare in mod definitiv prin arbitraj organizat conform regulilor UNCITRAL pentru Conciliere si Arbitraj.

Luand cunostinta de Decizia ARBAC 3/2005, Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a luat intr-o prima etapa Hotararea nr. 48/17.02.2005, pentru pregatirea deferirii litigiului spre arbitraj UNCITRAL, solicitand Primarului General sa dispuna clarificarea in justitie a situatiei juridice a fiecarei retele din avalul a cca. 126 statii de hidrofor si a cca. 307 contori comuni mai multor blocuri de locuinte, primele fiind denumite generic “retele telescopice”, in conformitate cu recomandarea Comisiei de Experti din raportul din 23 ianuarie 2004 si sa comunice aceasta situatie ARBAC, ANB si Expertului Tehnic din cadrul Comisiei de Experti. Analizand intarzierea aplicarii HCGMB 48/2005 timp de peste 7 luni de zile, precum si referatele ARBAC si documentele concesiunii, CGMB a luat o noua Hotarare, nr. 203/08.09.2005, la initiativa Primarului General Adrian Videanu, tinand seama de propunerea initiala a ARBAC din Decizia sa nr. 3/2005.

In aplicarea HCGMB nr. 48 si 203 din 2005, Primaria Municipiul Bucuresti a obtinut o serie de sentinte judecatoresti definitive si irevocabile privind constatarea ca, retelele de distributie din avalul a statiiilor de hidrofor si a contorilor comuni mai multor blocuri de locuinte, au constituit la Data concesiunii bunuri proprietate publica, prin care se confirma punctul de vedere al ARBAC, in contradictie cu refuzul ANB si al ET de a recunoaste statutul public al retelelor. A fost astfel parcurs un prim pas important pentru pregatirea arbitrajului UNCITRAL, cu consecinte importante pentru gestionarea corecta a Contractului.

In 2 martie 2006 ARBAC a propus Comisiei pentru Utilitati Publice un proiect de Hotarare a CGMB privind contorizarea in regim de urgenta a consumului de apa rece la fiecare bloc de locuinte al fiecarui client din Baza de date a RGAB, necontorizati de catre SC Apa Nova Bucuresti SA si reabilitarea retelelor publice din subsolul blocurilor acestor clienti. In 6 aprilie 2006 CGMB a aprobat Hotararea nr.69/2006 privind aprobarea strategiei Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retelele Telescopice), prin care ANB va finanta lucrarile de punere in conformitate, urmand sa beneficieze de o crestere de tarif, cu un quantum si pentru o perioada ce urmeaza sa fie stabilita.

- Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC (in fapt de EIC asa cum am aratat mai sus), ANB a raportat si un numar de 221 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 39/2005.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 274 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 repartizate pe categorii de utilizatori astfel: 212 agenti economici, 1 asociatii proprietari/locatari; 61 casnici.

- Alte constatari

Problema contoarelor comune nu este rezolvata prin HCGMB nr.69/2006, RT alimentand aproximativ 1070 de clienti deserviti de circa 126 de statii de hidrofor.

Exista insa si un numar de aproximativ de 695 de clienti care sunt necontorizati, fiind facturati pe baza unui contor montat la cel putin doua blocuri, clienti care in opinia ARBAC (bazandu-se pe reglementarile in vigoare) sunt facturati incorect.

Contorul comun mai multor blocuri, este un contor de retea si nu este contor de bransament. Acest tip de contor este amplasat intre doua retele publice si, prin urmare, masoara si pierderile din reseaua publica de dupa contor – care nu pot fi adaugate la consumul clientilor, intrucat ei platesc aceste pierderi in cadrul tarifului aprobat.

La mai multe interventii de contorizare a bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul ANB.

ARBAC a emis si va emite in continuare Decizii privind expertize tehnice care arata ca petitile utilizatorilor sunt justificate si ca ANB trebuia sa contorizeze acesti petenti cel tarziu la sfarsitul anului 2003.

- Concluzie evaluare

Evaluările din acest raport au avut in vedere activitatea Concesionarului prezentata in Raportul anual al ANB si Rapoartele ANB privind EIC, prezentandu-se evaluarile, motivatia si deciziile ARBAC emise deja cu privire la monitorizarea NS C1. Mentionam ca HCGMB 69/2006 a fost adoptata dupa anul 5 de concesiune si dupa evaluarile ARBAC.

In tabelul de mai jos este redată evaluarile ARBAC conform deciziilor sale, care a corectat raportarile ANB de a lungul celor 5 ani de concesiune.

<i>Numar contoare comune</i>	<i>Numar clienti (Asociatii prop. /blocuri)</i>	<i>Total real bransamente</i>	<i>Numar real de bransamente contorizate</i>	<i>Numar real de bransamente necontorizate</i>	<i>NS evaluare ARBAC %</i>
7	8	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

<i>433</i>	<i>1679</i>	<i>89982</i>	<i>87480</i>	<i>2502</i>	<i>97,22</i>
<i>433</i>	<i>1416</i>	<i>90861</i>	<i>89029</i>	<i>1832</i>	<i>98,28</i>

AMRSP