

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – *Clienți contorizati ca procentaj din total* 2007 – 2008

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente

- Formula de calcul

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 normele legale aplicabile in vigoare (HCGMB nr.157/2005) 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 (relevante sunt definitiile si prevederile art.3.10, 3.11, 3.14, 3.19, 3.24, 3.27, 3.38, 7.3 si 27 din HCGMB nr.157/2005). In conformitate cu prevederile Caietului de Sarcini al CC privind NS C1, pag.188, „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, rezultand ca un utilizator (definit conform art. 3.38 din regulamentul aprobat prin HCGMB nr.157/2005) 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 (definite de art.3.15 din regulamentul aprobat prin HCGMB nr.157/2005), 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 a inregistrarilor volumelor facturate dupa citirea contoarelor

- Monitorizat prin:

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

- Inspectarea anuala 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.”

Pentru eliminarea confuziilor promovate de Concesionar cu privire la definirea bransamentului, precizam urmatoarele:

- Definitia bransamentului este legata inevitabil de limita de proprietate (a se vedea HCGMB 108/1997 si HCGMB 157/2005, aprobata in aplicarea OG 32/2002 si HG 1591/2002, unde bransament = legatura dintre reseaua publica si instalatiile private proprii unui condominiu / bloc de locuinte, casa de locuit), ceea ce demonstreaza interpretarea abuziva a ANB atunci cand afirma ca la unele statii de hidrofor (de pe RT) intalnim situatia de exceptie a “bransamentelor comune”, in care utilizatorii au contracte, dar nu au bransamente.

- Exceptia invocata eronat 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”.

- Limita de proprietate (punctul de delimitare) se afla 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.

- Limita de proprietate este stabilita de lege (in principal de Legea nr. 114/1996 si Legea nr. 213/1998) numai la nivelul fiecarui bloc. Definitia retelei publice data de OG nr.32/2002 si de art.3.27 din regulamentul aprobat prin HCGMB nr.157/2005 nu permite interpretarea abuziva a ANB cu privire la exceptiile de la definirea utilizatorului.

- 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, tevilă amonte de apartament sunt proprietate privata indiviza, iar tevilă din apartament sunt de asemenea private, lipsind, ca si la statia de hidrofor, limita de proprietate care defineste un bransament. Dovada corectitudinii prevederilor HCGMB nr.157/2006 a fost confirmata de respingerea in mod irevocabil de catre Instanta de Contencios Administrativ, a contestatiilor ANB la aceasta Hotarare.

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. Urmare datelor primite ulterior de la ANB pentru clientii facturati pe contoare comune, NSB a fost aprobat prin Decizia nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%**.

Decizia nr.12/2003 aflata in vigoare, avertizeaza totodata concesionarul asupra modului in care trebuie sa monitorizeze si sa evalueze NS C1.

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) 2007

In 08.10.2007 ANB a transmis un raport numit ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2007, cu toate ca la Evaluarea Initiala a Conformitatii (care s-a incheiat la 02.09.2004), ARBAC nu a constatat conformitatea, drept urmare ANB nu putea prezenta acest raport. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

<i>numarul total de bransamente</i>	97314
<i>numarul de bransamente contorizate</i>	95078
<i>numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)</i>	1925
<i>numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)</i>	3
<i>nr. de bransamente propuse ca EA de tipul EA4 (RT)</i>	191
<i>Nivel de Serviciu realizat (propus de ANB)</i>	99,94%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

- Raport anual 2007

Raportul ANB pentru anul 2007 prezinta urmatoarele informatii:

<i>numarul total de bransamente</i>	97902
<i>numarul de bransamente contorizate</i>	95726
<i>numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile (1925 pentru EA1, 3 pentru EA2, 191 pentru EA4)</i>	2119
<i>Nivel de Serviciu realizat</i>	99,92%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

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

Raportari ANB					
<i>Data raportarii</i>	<i>Numar total de bransamente</i>	<i>Numar bransamente contorizate</i>	<i>Numar bransamente necontorizate</i>	<i>EA propuse</i>	<i>NS %</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
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
17.11.2006	93471	92914	557	479	99,92
17.11.2007	97902	95726	2176	2119	99,94

- Evaluare ARBAC

- Istoric

Putem sa precizam ca pentru anul 3 de concesiune, an in care trebuia indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS C1, 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 nr. 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 evaluare, decaland termenele de la prima evaluare cu 75 de zile. Pentru lipsa informatiilor, ARBAC a emis Decizia nr.4/2004 de respingere a conformitatii.

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 nr. 45/2004.

De asemenea, in 08.10.2005 ANB a transmis un nou raport privind Continuarea Conformitatii care insa nu a tinut seama de decizii ARBAC anterioare iar, 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”.

Problema monitorizarii si evaluarii NS C1 a devenit obiectul unui litigiu dintre ANB si ARBAC. Astfel in 2003 ARBAC a solicitat un punct de vedere Comisiei de Experti, in conformitate cu o prevedere de consultare din contractul cu acestia fara a apela la clauzele din Contractul de Concesiune.

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 Comisia de Experti nu are competente de decizie.

Chiar CE a precizat in raspunsul la observatiile ARBAC, 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 erori majore ale Raportului si Deciziei de Mediere a ET, ARBAC a luat Decizia nr.3/2005, 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 nr. 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 statiilor 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.

Ulterior, CGMB a aprobat Hotararea nr.69/06.04.2006 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.

Aceasta Hotarare a CGMB, care a fost adoptata cu toate ca intre timp PMB a obtinut hotarari judecatoresti definitive in care s-a constatat caracterul public al conductelor de alimentare cu apa a blocurilor din aria „retelelor telescopice” este in opozitie cu proiectul de Hotarare a CGMB elaborat de ARBAC , propus de a fi analizat si apoi supus aprobarii plenului CGMB (transmis la CGMB si la PMB in 02.03.2006).

- Anul 7 de Concesiune

- 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 liste cu bransamente, fiind foarte greu de evaluat dintr-o lista de clienti un numar de bransamente.

- Analiza raportului ANB din 08.10.2007

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anii 2003, 2004 si 2005 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, la Decizia ARBAC nr.45/2004, la Decizia ARBAC nr.42/2005 de respingere a Conformitatii NS C1, intrucat ANB nu a contorizat aproximativ 1800 de blocuri de locuinte alimentate prin retelele de distributie din avalul a cca 126 statii de hidrofor si a cca 307 contori de retea (cifra comunicata de ANB in 2003).

Ulterior prin Hotararea nr.69/2006 CGMB a aprobat strategia 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 (Rețelele Telescopice). Art. 7 din hotarare prevede ca pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelului de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Rețelele Telescopice acestea fiind considerate „Excluderi Admise”.

In urma primirii Raportului ANB din 08.10.2007, ARBAC a evaluat NS C1, tinand seama de prevederile Hotararii CGMB nr.69/2006. ARBAC a evaluat considerand necontorizate numai blocurile deservite de cate un contor comun. In urma evaluarii ARBAC a emis Decizia nr.27/2007 privind aprobarea scrisorii de conformitate.

Pentru perioada de evaluare, a anului 7 de concesiune, ANB a transmis in tabelul rezumativ al raportului urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	97314
numarul de bransamente contorizate	95078
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	1985
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA2 (complexe comerciale/platforme industriale)	3
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4 (rețele telescopice)	191
Nivel de Serviciu realizat	99,94%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Verificari efectuate

In urma verificarilor informatiilor transmise de ANB cuprinzand baza de date existenta la data de 02.09.2007, precum si a informatiilor suplimentare referitoare la blocurile contorizate in ultimul an de raportare, dar si a informatiilor legate de verificarile metrologice a contoarelor montate de ANB, s-a constatat ca baza de date nu este intocmai cu cerintele ARBAC din Decizia nr.22/2003, lipsind rubricile: „nr. blocuri sau case individual deservite”, „date despre contoare: anul montarii, Dn, clasa de precizie”, precum si „numele persoanei care inregistreaza”.

De mentionat ca anul montarii contorului a fost identificat ulterior din informatiile suplimentare primite de la ANB. ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2007, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare, identificand un numar de 231 contoare care deservesc mai mult de 2 imobile. Numarul imobilelor deservite de aceste contoare a fost identificat la 487. Mentionam ca aceste cifre pot fi mai mari , identificarea altor imobile deservite de contoare comune in baza de date necesita un timp indelungat care ar fi depasit termenul limita de emitere a scrisorii de certificare/respingere. Aceste identificari au fost facute seama de prevederile Contractului de Concesiune referitor la Nivelul de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, prin care trebuie contorizat fiecare bloc in parte („Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”- Anexa III pag.181);

Mentionam ca, in urma informatiilor transmise de ANB referitoare la verificarea metrologica, s-au identificat un numar de 54 contoare a caror durata de verificare este depasita, tinand seama de ultimele reglementari care specifica ca durata de verificare s-a marit de la 3 la 5 ani.

- Concluzii privind raportul ANB din 08.10.2007

Intrucat ANB nu a tinut seama de prevederile CC, de Deciziile anterioare ale ARBAC referitoare la C1, s-a refacut calculul, rezultand:

numar de contoare comune	231
numar de bransamente din aria contoarelor comune	487
numarul total de bransamente ale clientilor	97314-231+487 = 97570
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	95087-231 = 94856
numar de EA4 – rețele telescopice stabilite de HCGMB nr.69/2006	191
numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	1985
numar de EA2 complexe comerciale/platforme industriale aprobate ca EA	3
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1 :

$$NS C1 = \frac{94856}{97570 - 191 - 1985 - 3} \times 100 = 99,44\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 este de **99,44 %**, fiind peste prevederea contractuala de **99%**, ceea ce determina luarea deciziei de aprobare a Conformitatii, avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de EA. ANB a propus un numar de 191 de EA cu codul EA4 – retele telescopice, 1985 de tipul EA1 – bransamente inchise, si un numar de 3 cazuri incadrate in categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale. arti"- cod A3-EA4.

Aceste tipuri de EA nu au fost aprobate de ARBAC, conform prevederilor clauzei 1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini, Partea a III-a, Nivelele Serviciilor, intrucat nu sunt fundamentate pe prevederile Contractului de Concesiune si Reglementarilor de referinta ale Concesiunii.

Prin Hotararea nr.69/2006, CGMB a stabilit drept EA necontorizarea blocurilor din aria RT, motiv pentru care ARBAC nu a mai considerat drept neconforme cazurile de bransamente ale clientilor (blocuri, imobile) alimentate prin 191 RT (termenul de bransament folosit de ANB pentru aceste retele fiind contrar prevederilor legale).

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, acceptandu-se numarul de 1985 de EA.

Cazurile de tipul EA2, au fost considerate drept EA, intrucat pana la identificarea fiecarei proprietati (cota indiviza...), este greu de realizat separarea fiecarui proprietar care face parte din Complexul comercial/Platforma industriala. In acest caz au fost aprobate si cele 3 cazuri de EA2 prezentate de ANB.

- Analiza Raportului ANB pentru anul 7 de concesiune

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003, 45/2004, 39/2005 prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienti contorizati ca procent din total, tinand in seama de Decizia 30/2006 si Decizia 27/2007, precum si de HCGMB nr.69/2006, urmand acelasi rationament ca si la Raportul ANB pentru ECC, ARBAC a refacut calculele privind NS C1 pentru anul 7 de concesiune:

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	97902
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	95726
<i>numar de bransamente inchise aprobate ca EA</i>	1925
<i>numar de bransamente Complexe Comerciale/Platforme aprobate ca EA</i>	3
<i>numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA</i>	191
<i>numar de contoare comune</i>	231
<i>numar de bransamente din aria contoarelor comune</i>	487
<i>numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)</i>	191
<i>Nivel de Serviciu evaluat</i>	99,44%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

- Verificari efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind stadiul contorizarii bransamentelor, constatand ca in aria „retelelor telescopice”, cu toate ca au existat reclamatii ale clientilor cu privire la lipsa aparatului de masurare a consumului de apa al fiecarui client, ANB a refuzat montarea de contoare invocand ilegitim puncte de vedere ale Comisiei de Experti, precum si Decizia Expertului Tehnic din 23.11.2004, contrare normei locale de referinta (HCGMB nr.157/2005), prevederilor legale, HCGMB nr.48/2005 si HCGMB nr.203/2005 precum si Deciziei ARBAC nr.3/2005).

Corectand valorile prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual, in baza aceluasi rationament ca la evaluarea ECC 2007, s-au obtinut urmatoarele valori:

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	97902-231+487 = 98158
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	95726 - 231 = 95495
<i>numar de bransamente aprobate ca EA</i>	2179
<i>numar de contoare comune</i>	231
<i>numar de bransamente din aria contoarelor comune</i>	487
<i>numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)</i>	191
<i>Nivel de Serviciu evaluat</i>	99,50%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

- Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC, ANB a raportat pe langa numarul de 191 EA de tipul E.4.1. „retele telescopice”, un numar de 1985 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, precum si un numar de 3 cazuri de EA2 – Complexe Comerciale/Platforme Industriale, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 27/2007.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 191 EA de tipul E.4.1., un numar de 3 EA de tipul EA2, un numar de 1925 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 care pot fi repartizate pe urmatoarele categorii de utilizatori, astfel:

- 198 agenti economici;
- 1 asociatii proprietari/locatari;
- 59 casnici.

Alte constatari

Exista in sa si un numar de ~ 490 de clienti care sunt necontorizati, fiind facturati pe baza a aproximativ 230 de contoare comune montate la cel putin doua blocuri, clienti care in opinia ARBAC (bazandu-se pe reglementarile in

vigoare) sunt facturati incorect. La mai multe interventii pentru contorizarea bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul ANB.

Desi numarul acestor clienti se incadreaza in procentul de 1% de neconformitate admis de Contractul de Concesiune, problema tratarii abuzive a acestor utilizatori de catre ANB nu este rezolvata. Solutiile propuse de deciziile de expertiza tehnica ale ARBAC vizeaza montarea de contoare individuale pe fiecare bransament necontorizat al blocului de locuinte (imobil) si facturarea numai pe baza inregistrarilor acestor contoare.

- Concluzie evaluare

Mentionam ca desi procentul de neconformitate este mic (0,5%), este de fapt vorba de blocuri de locuinta cu un numar mare de locatari, impactul social si economic al lipsei contorizarii fiind semnificativ. ARBAC va solicita ANB in continuare rezolvarea contorizarii si acestor utilizatori si va emite decizii de expertiza tehnica in favoarea utilizatorilor care declara litigii la ARBAC cu privire la lipsa contorului la bransament si a facturarii corecte.

In tabelul de mai jos este redata sub forma de cifre, evaluarea ARBAC, care a corectat raportarile ANB de a lungul celor 6 ani de concesiune.

<i>An de evaluare (17.11)</i>	<i>Numar contoare comune</i>	<i>Total real bransamente</i>	<i>Numar real de bransamente contorizate</i>	<i>NS evaluare ARBAC %</i>
<i>7</i>	<i>7</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>13</i>
<i>2000</i>	<i>682</i>	<i>74892</i>	<i>65761</i>	<i>87,81</i>
<i>2001</i>	<i>637</i>	<i>78546</i>	<i>69611</i>	<i>88,62</i>
<i>2002</i>	<i>627</i>	<i>79565</i>	<i>73816</i>	<i>92,77</i>
<i>2003</i>	<i>610</i>	<i>85448</i>	<i>82805</i>	<i>97,06</i>
<i>2004</i>	<i>433</i>	<i>89982</i>	<i>87480</i>	<i>97,22</i>
<i>2005</i>	<i>433</i>	<i>90861</i>	<i>89029</i>	<i>98,28</i>
<i>2006</i>	<i>418</i>	<i>94898</i>	<i>92622</i>	<i>99,22</i>
<i>2007</i>	<i>231</i>	<i>98158</i>	<i>95495</i>	<i>99,50</i>