

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total
2008 – 2009**

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 (art.3.10, 3.11, 3.14, 3.19, 3.24, 3.27, 3.38, 7.3 si 27 din HCGMB nr.157/2005) si cu prevederile Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune privind NS C1, pag.188, „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, clientul (utilizatorul) este considerat contorizat numai daca are montat contor pe bransamentul propriu

- 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 de facturare ale Concesionarului

- 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

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) 2008

In 08.10.2008 ANB a transmis un raport ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2008. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	101933
numarul de bransamente contorizate	100111
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1361
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	5
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	159
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	243
Nivel de Serviciu realizat	99,95%;
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Raport anual 2008

Raportul ANB pentru anul 2008 prezinta urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	102967
numarul de bransamente contorizate	101123
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1391
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	5
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	158
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	239
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
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 %
<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
17.11.2007	102967	101123	2176	1844	99,95

- Evaluare ARBAC

- Istoric

Putem sa precizam ca pentru anul 3 de concesiune, an in care trebuia indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS C1, in urma analizei 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 analizei informatiilor prezentate de ANB, ARBAC a constatat din nou neconformitatea 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 deciziile 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 nr.39/2005 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), 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. Raportul Comisiei de Experti, solicitat de ARBAC, contine opinii (concluzii si recomandari) si nu decizii, 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.

Nefiind o decizie favorabila a Expertului Tehnic, 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. Analizand intarzierea aplicarii HGCM nr. 48/2005 timp de peste 7 luni de zile, in urma referatelor ARBAC, CGMB a luat o noua Hotarare, nr. 203/08.09.2005.

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 au constituit la Data Concesiunii bunuri proprietate publica, prin care se confirma punctul de vedere al ARBAC, in contradictie cu refuzul ANB.

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 intr-o perioada de 3 ani.

- Anul 8 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 08.10.2008

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anii 2003, 2004 si 2005 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, Decizia ARBAC nr.45/2004, 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 (Retelele 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 Retelele Telescopice, acestea fiind considerate „Excluderi Admise”.

In urma primirii Raportului ANB din 08.10.2008, 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.22/2008 privind aprobarea scrisorii de conformitate.

Pentru perioada de evaluare, a anului 8 de concesiune, ANB a transmis in talemul rezumativ al raportului urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	101933
numarul de bransamente contorizate	100111
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1361
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	5
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	159
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	243
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Verificari efectuate

In urma verificarilor informatiilor transmise de ANB cuprinzand baza de date existenta la data de 02.09.2008, 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 in conformitate 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”.

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2008, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare, identificand un numar de 243 contoare care deservesc mai mult de 2 imobile. Numarul imobilelor deservite de aceste contoare a fost identificat la 522. 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);

- Concluzii privind raportul ANB din 08.10.2008

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

numar de bransamente comune	222
numar de blocuri din aria bransamentelor comune	478
numarul total de bransamente ale clientilor	101933-222+478 = 102189
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	100111 +21 = 100132 (21 reprezinta nr. de bransamente considerate conforme din cele propuse ca EA)
numar de EA4 - retele telescopice stabilite de HCGMB nr.69/2006	159
numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	1361
numar de EA2 complexe comerciale/platforme industriale aprobate ca EA	5
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1:

$$NS\ C1 = \frac{100132}{102189\ 159\ 1361 - 5} \times 100 = 99,47\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **99,47 %**, este 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 159 de EA cu codul EA4.1 – retele telescopice, 1361 de tipul EA1 – bransamente inchise, si un numar de 5 cazuri incadrate in categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale, dar si un numar de 243 de tipul EA4.2 – bransamente comune.

Tinand seama de Deciziile ARBAC anterioare privind evaluarea NS C1, excluderile prezentate de ANB de tipul EA4.2 nu au fost aprobate de ARBAC, conform prevederilor clauzei 1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini, Partea a III-a, Nivelele Serviciilor.

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 159 RT.

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 1361 de EA.

Cazurile de tipul EA2, au fost considerate drept EA, fiind greu de realizat separarea proprietatilor. In acest caz se aproba si cele 5 cazuri de EA2 prezentate de ANB.

- Analiza Raportului ANB pentru anul 8 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, Decizia 27/2007 si Decizia 22/2008, 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 8 de concesiune.

<i>numarul total de bransamente ale clientilor</i>	101933
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	100111
<i>numar de bransamente inchise aprobate ca EA</i>	1361
<i>numar de bransamente Complexe Comerciale/Platforme aprobate ca EA</i>	5
<i>numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA</i>	159
<i>numar de contoare comune</i>	239
<i>numar de bransamente din aria contoarelor comune</i>	473
<i>numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)</i>	159
<i>Nivel de Serviciu evaluat</i>	99,22%
<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>	101933-239+475= 102169
<i>numarul de bransamente contorizate ale clientilor</i>	100111 - 243 = 99872
<i>numar de bransamente aprobate ca EA</i>	1525
<i>numar de contoare comune</i>	239
<i>numar de bransamente din aria contoarelor comune</i>	487
<i>numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)</i>	158
<i>Nivel de Serviciu evaluat</i>	99,24%
<i>Conformitate (conform Contract Concesiune)</i>	99%

- Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC, ANB a raportat pe langa numarul de 159 EA de tipul E.4.1. „retele telescopice”, un numar de 1361 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, un numar de 5 cazuri de EA2 – Complexe Comerciale/Platforme Industriale, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 27/2007. De asemenea a prezentat si un numar de 243 cazuri EA4.2 Bransamente comune, care nu au fost aprobate de ARBAC.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 158 EA de tipul E4.1., un numar de 5 EA de tipul EA2, un numar de 1391 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 care pot fi repartizate pe urmatoarele categorii de utilizatori, astfel:

- 3 agenti economici;
- 31 asociatii proprietari/locatari;
- 1037 casnici.

- 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>
7	7	10	11	13
2000	682	74892	65761	87,81
2001	637	78546	69611	88,62
2002	627	79565	73816	92,77
2003	610	85448	82805	97,06
2004	433	89982	87480	97,22
2005	433	90861	89029	98,28
2006	418	94898	92622	99,22
2007	231	98158	95495	99,50
2008	239	102169	99872	99,24