

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C1 – *Clienți contorizati ca procentaj din total* 2009 – 2010

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) 2009

In 08.10.2008 ANB a transmis un raport ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2009. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	106776
Numarul de bransamente contorizate	105067
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1334
Numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	3
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	132
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	229
Nivel de Serviciu realizat	99,99%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Raport anual 2009

Raportul ANB pentru anul 2009 prezinta urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	108324
Numarul de bransamente contorizate	106463
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1500
Numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	3
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	127
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	222
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
17.11.2008	102967	101123	1844	1768	99,95
17.11.2009	108324	106463	1861	1852	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 HCGMB 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 intr-o perioada de 3 ani, urmand sa beneficieze de o crestere de tarif. De asemenea in urma recomandarilor facute de catre Expertul Tehnic in cadrul Raportului din octombrie 2008, CGMB a aprobat prin Hotararea nr.55/2009 masurile de punere in conformitate a bransamentelor care alimenteaza mai multi consumatori, realizate inainte de incheierea Contractului de Concesiune. De fapt este o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitatile in legatura cu retelele telescopice si bransamentele comune.

- Anul 9 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.

- Analiza raportului ANB din 08.10.2009

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 retele 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 si Hotararea nr.55/2009 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) si a celor 246 de „contoare comune”.

In urma primirii Raportului ANB din 08.10.2008, ARBAC a evaluat NS C1, tinand seama de prevederile Hotararii CGMB nr.69/2006 si ale HCGMB nr.55/2009.

ANB a prezentat pe suport informatic o baza de date a tuturor clientilor ANB (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, iar la solicitarea ARBAC a prezentat si o lista a bransamentelor pe categorii de utilizatori. De asemenea a prezentat in cadrul raportului un tabel rezumativ in care sunt prezentate tipurile si numarul de cazuri de Excluderi Admisibile pentru o serie de bransamente existente in baza de date a ANB.

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2009, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare primite cu scrisoarea nr.27507/19.10.2009, identificand un numar de **212** de bransamente comune (fata de 229 cat a prezentat ANB – diferenta de 17 bransamente apartinand cazurilor cu un bloc si 2 scari) ale caror contoare deservesc mai mult de 2 imobile.

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 9 de concesiune, ANB a transmis in tabelul rezumativ al raportului urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	106776
Numarul de bransamente contorizate	105067
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1700
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)	132
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	212
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Verificari efectuate

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2009, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare, identificand un numar de 212 contoare care deservesc mai mult de 2 imobile, numarul de blocuri deservite fiind de aproximativ 500.

Concluzii privind raportul ANB din 08.10.2009

Intrucat ARBAC a identificat un alt numar de „contoare comune”, a-a refacut calculul, rezultand:

Numarul de bransamente comune	212
Numarul total de bransamente ale clientilor	106776
Numarul de bransamente contorizate ale clientilor	105067 + 17* = 105084
Numar de EA4 – retele telescopice stabilite de HCGMB nr.69/2006	132
Numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	1334
Numar de EA2 complexe comerciale/platforme industriale aprobate ca EA	5
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

*17 reprezinta nr. de bransamente considerate conforme din cele propuse ca EA
Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1:

$$NS C1 = \frac{105084}{106776 (212 + 132 + 1334 + 5)} \times 100 = 99,99\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **99,99 %**, 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 si ale art.5 din HCGMB nr.55/2009.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de EA. ANB a propus un numar de 132 de EA cu codul EA4.1 – retele telescopice (respectand prevederile HCGMB nr.69/2006), 1334 de tipul EA1 – bransamente inchise, un numar de 5 cazuri incadrate in categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale si un numar de 222 de tipul EA4.2 – bransamente comune (respectand prevederile HCGMB nr.55/2009).

Fata de Deciziile ARBAC anterioare privind evaluarea NS C1, cand 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, tinand seama de prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009 ARBAC a aprobat si aceste tipuri de EA.

Prin Hotararea nr.69/2006 si Hotararea nr.55/2009, CGMB a stabilit drept EA lipsa contorizarii blocurilor din aria Retelelor Telescopice „RT” si a Bransamentelor Comune „BC”, motiv pentru care ARBAC nu a mai considerat drept neconforme cazurile de bransamente ale clientilor (blocuri, imobile) alimentate prin 132 RT si 212 BC, asa cum a facut in anii anteriori.

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 1334 de EA.

Cazurile de tipul EA2 – Complexe comerciale/Platforme Industriale, au fost considerate drept EA, fiind greu de realizat separarea proprietatilor. Astfel au fost aprobate si cele 5 cazuri de EA2 prezentate de ANB.

- Analiza Raportului ANB pentru anul 9 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.

Numarul total de bransamente ale clientilor	108324
Numarul de bransamente contorizate ale clientilor	106463
Numar de bransamente inchise aprobate ca EA	1500
Numar de bransamente Complexe Comerciale/Platforme aprobate ca EA	3
Numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA	127
Numar de contoare comune	222
Nivel de Serviciu evaluat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

- Alte verificari

In decursul anului, ARBAC a efectuat si alte 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. Au fost facute mai multe interventii scrise in vederea identificarii cauzelor care au stat la neindeplinirii prevederilor HCGMB nr.69/2006, concluzionand ca decalările sunt cauzate de lipsa autorizatiilor de construire.

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 9 ani de concesiune.

An de evaluare (17.11)	Numar contoare comune	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	NS evaluare ARBAC %
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

<i>2007</i>	<i>231</i>	<i>98158</i>	<i>95495</i>	<i>99,50</i>
<i>2008</i>	<i>239</i>	<i>102169</i>	<i>99872</i>	<i>99,24</i>
<i>2009</i>	<i>212</i>	<i>108324</i>	<i>106480</i>	<i>99,99</i>

AMRSP