

**Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii
de Apa - Canal a municipiului Bucuresti
ARBAC**

RAPORT 2002

Bucuresti - 2003

CUPRINS

VOLUMUL I	
INTRODUCERE	pag. 1
Capitolul 1 - PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE	pag. 2
Capitolul 2- STATUTUL SI ROLUL ARBAC	pag. 16
Capitolul 3 - CADRUL LEGAL DE FUNCTIONARE	pag. 18
Capitolul 4 - ACTIVITATE DESFASURATA	pag. 19
Capitolul 5 - MONITORIZAREA NIVELELOR DE SERVICII	pag. 22
Capitolul 6 - DECIZII ARBAC	pag. 82
Capitolul 7 - COMISIA DE EXPERTI	pag. 84
Capitolul 8 - EXPERTIZE LITIGII	pag. 86
Capitolul 9 - EVALUAREA PERFORMANTEI ARBAC	pag. 88
Capitolul 10 - PROBLEME MAJORE ALE CONCESIUNII	pag. 90
Capitolul 11 - PROGRAM 2003	pag. 103

VOLUMUL II - ANEXE	
ANEXA 1	CUPRINS – CONTRACTUL DE CONCESIUNE
ANEXA 2	DECIZII ale CONSILIULUI EXECUTIV al ARBAC a) DECIZII ale CONSILIULUI EXECUTIV al ARBAC – anul 2002 b) DECIZII ale CONSILIULUI EXECUTIV al ARBAC – anul 2003
ANEXA 3	PUNCTE DE VEDERE PRIVIND RETELELE „TELESCOPICE” (ARBAC, ANB) TRANSMISE COMISIEI DE EXPERTI
ANEXA 4	Proiecte de Hotarari ale Consiliului General al Municipiului Bucuresti initiate de ARBAC: - Proiect de Hotarare a Consiliului General al Municipiului Bucuresti privind penalizarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor art. 11.3.2 din Contractul de Concesiune, cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti - Proiect de Hotarare a Consiliului General al Municipiului Bucuresti privind modificarea art. 4 alin. d) si art. 5.5 din Statutul ARBAC aprobat prin Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 153/23.08.2001

Prezentul Raport anual al ARBAC a fost aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 14 din 30 mai 2003. Capitolele 1, 2, 3, 4, 5 (subcapitolele: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10, 5.16), 6, 7, 9, 10 si 11, au fost elaborate sub coordonarea directorului tehnic al ARBAC, ing. Radu Dumitrescu, iar capitolele 5 (subcapitolele 5.5, 5.6, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20, 5.21, 5.22) si 8, au fost elaborate sub coordonarea directorului de servicii al ARBAC, ing. Ciprian Carnuta.

INTRODUCERE

În perioada 1997 – 2000 Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a aprobat toate etapele procesului de concesionare a serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, avand ca principale obiective cresterea calitatii serviciilor de alimentare cu apa din Bucuresti, la cele mai mici tarife posibile, date de piata, asigurarea solutiilor de finantare a programelor de investitii, degrevarea bugetului local de cheltuielile de investitii si realizarea unei gestiuni performante a serviciilor. Concesiunea a intrat in efectivitate la data de 17 noiembrie 2000. Castigatorul licitatiei internationale pentru adjudecarea concesiunii, grupul Vivendi (in prezent Veolia), este reprezentat de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB).

Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, prin HCGMB nr. 271 din 11 noiembrie 1999 si HCGMB nr. 15 din 20 ianuarie 2000, s-a hotarat infiintarea Agentiei de reglementare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia). Prin HCGMB nr. 153 din 23 august 2001, s-au efectuat unele modificari ale statutului ARBAC, parte dintre acestea urmarind adaptarea prevederilor de finantare la valoarea actualizata a facturilor ANB.

ARBAC este insarcinata de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti sa monitorizeze si sa controleze, in conditii de independenta, obiectivitate, profesionalism si eficienta, aplicarea prevederilor Contractului de Concesiune (CC) de catre SC Apa Nova Bucuresti, cu precadere a realizarii nivelelor de servicii prevazute in caietul de sarcini al concesiunii. Conform statutului sau, ARBAC a fost proiectata sa functioneze independent, in baza competentelor delegate de catre CGMB. Functionarea ARBAC are o importanta deosebita pentru concesiunea apei, atat pentru utilizatori si concedent (CGMB) cat si pentru concesionar (SC Apa Nova Bucuresti SA - ANB), avand rolul reducerii riscurilor concesiunii, in principal pentru asigurarea atingerii nivelelor de calitate a serviciilor, pentru mentinerea echilibrului financiar al contractului si a tarifelor in limite suportabile pentru utilizatori.

ARBAC a fost infiintata la data de 7 mai 2002, dupa cca. un an si jumatate de la data intrarii in vigoare a Contractului de Concesiune. Numeroasele probleme acumulate de la inceputul functionarii concesiunii au trebuit sa fie rezolvate in primul an de activitate al ARBAC, decalarea infiintarii agentiei intarziind unele masuri de imbunatatire a calitatii serviciilor prestate de ANB la nivelul utilizatorilor, precum si de reglementare corecta a aplicarii contractului. Activitatea desfasurata in 2002 s-a concentrat pe rezolvarea cu precadere a aprobarii standardelor de baza, a evaluarii nivelelor de servicii in primul an de concesiune precum si a atingerii primelor trei Nivele de Servicii Obiectiv. S-a demarat totodata reglementarea inregistrarilor intocmite de ANB si a rapoartelor transmise la ARBAC, urmarindu-se cresterea calitatii informatiei privind realizarea nivelelor de servicii.

Prezentul raport s-a intocmit in conformitate cu art. 10.4 din statutul ARBAC. Pana la data de 31 mai a fiecarui an, ARBAC intocmeste spre publicare un raport prin care descrie principalele activitati derulate in anul precedent.

Intrucat acesta este primul raport de activitate al ARBAC, in cuprinsul sau a fost introdus si dezvoltat capitolul 1, care prezinta contractul de concesiune si un scurt istoric al realizarii sale. In continuare, raportul reflecta activitatile desfasurate conform atributiilor agentiei, fiind dezvoltate cu precadere capitolele 5 si 10, privind monitorizarea nivelelor de servicii, respectiv privind problemele majore ale concesiunii.

Capitolul 1. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1.1. Scurt istoric al realizarii concesiunii

Disfuncționalitățile sistemului de alimentare cu apă și de canalizare din București și lipsurile de calitate și eficiența a serviciilor prestate la nivelul utilizatorilor au fost puse în evidență tot mai pregnant după 1989, odată cu trecerea la o cunoaștere sistematică a cauzelor de fond. La început au fost puse în evidență necorelarile strategice de dezvoltare, prin care s-a proiectat și realizat dezvoltarea orașului fără asigurarea sursei suplimentare de apă, ceea ce a condus la presiunea insuficientă a apei în unele sectoare sau la furnizarea apei cu întreruperi. S-a mai pus în evidență faptul că sursele financiare bugetare erau insuficiente pentru întreținerea și modernizarea rețelelor, ceea ce a condus la pierderi mari de apă și ineficiența sistemului. Totodată, importante zone periferice ale orașului erau lipsite de serviciile de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile în care poluarea surselor locale de apă (apa freatică) a crescut.

Pe măsura ce analizele avansau, s-au pus tot mai mult în evidență cauze de profunzime, legate preponderent de lipsa fondurilor de investiții și de cadrul instituțional și managerial deficitar, care nu stimula eficiența și calitatea serviciilor și care nu asigura o finanțare adecvată a nevoilor de reabilitare și dezvoltare.

După 1989 s-au făcut o serie de pași pentru înlăturarea cauzelor amintite. S-au stabilit noi strategii de dezvoltare, accentul fiind pus de fiecare dată pe noi surse financiare. Astfel, strategia de dezvoltare a serviciilor de apă, canalizare și gestiune lacuri, revizuită în mai multe etape (ian. 1993 - programul de investiții solicitat a fi sprijinit prin efort bugetar național; martie 1994, planul director aprobat de CLMB; 1995, strategia de dezvoltare, elaborată cu concursul consultantului SAFEGE - LOTTI; reactualizare 1997, urmare aprofundării diagnosticului relațiilor comerciale ale RGAB și a altor noi studii), prevedea cu prioritate reabilitarea și modernizarea rețelelor și instalațiilor deteriorate și o dezvoltare echilibrată și eficiența a sistemelor, cu introducerea tehnicilor avansate și managementului performant.

La aprobarea de către CGMB a strategiei de reabilitare și dezvoltare a sistemului de alimentare cu apă și canalizare, prin **Hotărârea nr. 106/1997**, s-a constatat că nu sunt surse financiare pentru promovarea numeroaselor programe de investiții din strategie, primarul general primind sarcina să pregătească soluții de atragere de fonduri pentru aceste proiecte.

Reabilitarea și modernizarea rețelelor și instalațiilor sistemului de alimentare cu apă, primisera un prim sprijin financiar prin împrumutul BIRD, de 25 mil USD, care însă nu reprezenta decât o mică parte din nevoile sistemelor (evaluate în studiul SAFEGE la peste 500 milioane dolari SUA).

Analizele efectuate în colaborare cu Banca Mondială pentru aprobarea împrumutului de 25 mil USD, au arătat că pentru o gestionare coerentă și eficiența a problemelor complexe ale sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, concomitent cu derularea proiectelor de modernizare, trebuiau abordate sistematic și problemele instituționale ale RGAB. Ordonanța Guvernamentală nr.30/1997 stabilea transformarea regiei în societate comercială și pregătirea privatizării acesteia. Ordonanța a dat un impuls hotărâtor pentru demararea restructurării și privatizării RGAB, gasind un teren pregătit de analizele amintite, care conduceau la soluția creșterii calității și eficienței serviciilor prin concesiunea acestora.

Astfel, la nivelul Primăriei Municipiului București, necesitatea introducerii contractelor de delegare a gestiunii s-a pus în evidență încă din anii 1994 – 1995, când discuțiile cu reprezentanții Băncii Mondiale pe marginea aplicării legii contractului de management au arătat insuficiența acestui tip de contract pentru garantarea atragerii fondurilor de investiții și pentru gestionarea eficienței a patrimoniului public. Contractul de management nu putea asigura nici garanții pentru creșterea calității serviciilor, îmbunătățirea nivelurilor de servicii implicând importante fonduri de investiții. De asemenea, modelul instituțional promovat de

legea contractului de management nu ofera posibilitatea reducerii tarifelor prin maximizarea competitiei unei licitatii de delegare/concesiune a serviciilor.

In plus, tranzactia a inceput sa fie pregatita intr-un cadru teoretic destul de avansat spre deosebire de restul privatizarilor din tara. Inca din 1996 au avut loc discutii in Consiliu pe marginea unui proiect cu privire la principii si reguli de functionare a serviciilor publice, multe din aceste principii fiind cristalizate in anii 1994-1995 odata cu elaborarea studiilor generale privind dezvoltarea serviciilor publice de apa, termoficare si salubritate. Motivatia proiectului pleca de la nevoia de a reglementa sectorul serviciilor publice si a se pregati delegarea corecta a serviciilor, precum si de se a pune stavila haosului institutional si managerial din sector si masurilor arbitrare ale primarilor ce desconsiderau studiile si strategiile elaborate. Proiectul de reglementare a fost aprobat de CGMB prin **Hotararea nr. 54/1997**, ca prim capitol din statutul orasului si includea sase directii de actiune si analiza (art. 15 – 20), ce jalonau conditiile necesare a privatizarii cu succes a serviciilor publice, idei ghid care s-au dovedit utile in cursul pregatirii documentelor concesiunii, mai ales in ceea ce priveste promovarea concurentei loiale si a maximizarii competitiei.

In scopul asistarii PMB si RGAB de catre o firma specializata la proiectarea si implementarea restructurarii si privatizarii RGAB, s-au intocmit termeni de referinta detaliati ai asistentei. Un aspect important pentru derularea cu succes a proiectului l-a constituit modalitatea de plata a asistentei, prin introducerea in contractul de asistenta a conceptului de comision de succes si notiunii de "succes al tranzactiei" ca preluare a gestiunii de catre operatorul/investitorul privat care castiga licitatiea de concesiune a serviciilor. Legarea platii principale a asistentei de acest concept de "succes al tranzactiei" asigura un interes mai mare al asistentei pentru armonizarea intereselor autorilor tranzactiei si pregatirea temeinica a procedurilor si documentelor, precum si o responsabilizare orientata spre rezultat a partilor.

La sfarsitul anului 1997, dupa analize si dezbateri ample privind finantarea lucrarilor pentru reabilitarea si dezvoltarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, impulsionate si de aparitia Ordonantei de Urgenta (OU) nr. 30/1997, Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a aprobat **Hotararea nr. 232 din 11 decembrie 1997**, privind Programul de Reorganizare, Restructurare si Privatizare a RGAB (Programul RRP), precum si termenii de referinta ai unei asistente de specialitate pentru pregatirea documentelor necesare derularii cu succes a procesului. Tot prin aceasta Hotarare s-a stabilit ca pentru urmarirea respectarii termenilor de referinta si coordonarea proiectului, Primarul General va organiza un Comitet de Coordonare si de urmarire a proiectului, iar RGAB isi va organiza un grup de lucru dedicat acestui Program.

Obiectivele programului cuprindeau:

1. Furnizarea in viitorul apropiat a urmatoarelor servicii, la cel mai scazut pret posibil: disponibilitate de apa potabila 24 de ore din 24, la toti consumatorii; apa potabila la standardele de calitate apropiate cu cele din vestul Europei; racordarea la sistemele de apa potabila si de canalizare a acelor parti din oras care in prezent nu sunt deservite; servicii adaptate la diferitele cerinte ale consumatorilor; tratarea apei uzate pentru minimizarea impactului asupra mediului, in conformitate cu standardele Uniunii Europene.
2. Finantarea investitiilor capitale necesare pentru modernizarea si extinderea sistemelor; asigurarea conditiilor pentru atragerea capitalului privat;
3. Imbunatatirea eficientei organizatorice si cresterea performantelor de exploatare.
4. Proiectarea de relatii functionale, efective, eficiente si stabile cu autoritatile locale si centrale si reprezentantii acestora in teritoriu, precum si cu furnizorii de apa bruta, energie, materiale si servicii;
5. Crearea unei imagini publice favorabile societatii (societatilor); se va avea in vedere motivarea personalului si antrenarea acestuia in vederea realizarii proiectului si integrarea activitatii la necesitatile comunitatii locale, cu ale carei aspiratii trebuie sa se armonizeze.

Tot prin program (obiectivul 3), s-a prevazut derularea de proiecte demonstrative pentru cresterea eficientei activitatii pana la privatizare, pentru sprijinirea profesionala a negocierii cu sindicatele si familiarizarea personalului cu metodele moderne de management, nominalizand 4 proiecte privind:

- managementul resurselor umane, rezultand un plan social;
- managementul financiar al organizarii centrelor de cost;
- managementul sistemului calitatii dupa ISO 9000;
- managementul planificarii (modificat ulterior in managementul schimbarii);

Urmare Hotararii 232/1997, RGAB a semnat la 27.01.1998 contractul de asistenta si consultanta cu International Finance Corporation (IFC), membru la Grupului Bancii Mondiale si a demarat programul aprobat.

Conform Programului si termenelor stabilite initial de OU 30/1997, anul 1998 era prevazut a fi dedicat derularii procesului intr-un ritm accelerat, pana la sfarsitul anului trebuind sa fie parcurse toate etapele pregatitoare declansarii licitatiilor. Datorita intarzierii aparitiei unor legi esentiale pentru asigurarea bazelor legale ale restructurarii si privatizarii (respectiv legea concesiunii si legea patrimoniului public), termenele Programului au fost decalate, legile in cauza fiind adoptate abia la sfarsitul anului 1998. Pe perioada asteptarii imbunatatirilor legislative necesare, Comitetul de Coordonare stabilit de Primarul General, grupul de lucru organizat in RGAB (Departamentul de Strategie si Reforma, in continuare DSR) si consultantul principal, International Finance Corporation (IFC), au urgentat realizarea celorlalte activitati necesare realizarii corecte a procesului de restructurare si privatizare, incepand cu finalizarea si aprobarea solutiilor de privatizare (a Raportului Strategic elaborat de IFC).

Punctul de plecare si masura la sosire: Nivelele de Servicii la consumatori

Analiza prezentata in cuprinsul Raportului Strategic a plecat de la nevoile consumatorilor, care au fost primii chestionati asupra orizontului de asteptari. Nevoile consumatorilor se concretizeaza in Nivele de Servicii (NS) masurabile, ce trebuie atinse la termene posibile, care presupun la randul lor un anumit nivel valoric de investitii si o serie de masuri de crestere a eficientei de exploatare, ce deteremina un anumit impact tarifar, ce a trebuit sa se incadreze sub pragul de suportabilitate al clientilor serviciului, evaluat de specialisti. Sondajul efectuat in randurile consumatorilor a pus in evidenta acceptul de principiu al acestora de majorare a tarifulor, conditionat de cresterea calitatii serviciilor.

Abordarea riguroasa a conditionarilor – baza unui parteneriat durabil

Concomitent cu sondarea opiniei publice, s-a procedat la sondarea interesului investitorilor pentru posibilele tranzactii de finantare si exploatare a serviciilor, pana la recuperarea fondurilor financiare investite.

Totodata, s-a stabilit un dialog permanent cu sindicatele, reprezentantii acestora participand permanent la sedintele Comitetului de Coordonare a Programului RRP, initiindu-se un program special privind managementul resurselor umane ale RGAB pe perioada restructurarii, amintind, intre altele, modalitati de implicare a fortei de munca in procesele de cresterea productivitatii muncii, de stabilire si aplicare a criteriilor de selectie a fortei de munca, de participare la procesul de reconversie profesionala, de compensare a voluntariatului, de acordare a unui pachet de actiuni pentru salariati de pana la 10%.

In paralel cu aceste activitati, s-au demarat masurile de crestere a eficientei de exploatare, prin cele patru proiecte demonstrative, privind managementul financiar, managementul calitatii, managementul resurselor umane si managementul planificarii, care au venit in completarea celor deja demarate prin programe anterioare, asa cum este proiectul privind managementul activitatilor comerciale (proiect LISA).

Concluziile proiectelor demonstrative au aratat insa ca intr-o regie functionand in sistemul relatiilor administrative cunoscute, restructurarea avanseaza cu greutate, aceasta putand fi realizata deplin si eficient numai daca exista libertatea totala a managementului, in conditiile

unor relatii contractuale echilibrate, cum sunt cele date de un contract de concesiune cu aport de capital privat, care preia astfel controlul managementului.

Raportul Strategic – solutiile de restructurare si privatizare

Raportul Strategic este un document valoros, prin mod de abordare si continut, realizat urmare unui dialog aprins intre specialistii PMB, RGAB si IFC, lucru firesc avand in vedere complexitatea problemei. Din acest dialog au rezultat corectii utile pentru coerenta demersurilor si gasirea celor mai adecvate raspunsuri la problemele puse, realizandu-se astfel armonizarea multora dintre ideile initiale. Solutiile Raportului Strategic au urmarit si realizarea conditiilor procedurale pentru pregatirea si realizarea unor tranzactii de succes, prin licitatii competitive, transparente, in care nivelele de serviciu propuse sa fie atinse la termene, in mod garantat si cu costuri cat mai reduse, tariful minim al serviciilor fiind criteriul final de selectie al ofertantilor.

Raportul, precum si concluziile analizelor si dezbaterilor din cadrul Comitetului de coordonare si din seminariile publice organizate pe marginea acestuia au fost incluse intr-o hotarare a Consiliul General al Municipiului Bucuresti, luata in sedinta din 17 decembrie 1998 (**Hotararea CGMB nr. 273 din 17 decembrie 1998**). Aceasta cuprinde:

- aprobarea Raportului privind strategia de reorganizare, restructurare si privatizare a serviciilor de alimentare cu apa, canalizare si lacuri din Municipiul Bucuresti;
- programul reactualizat de reorganizare, restructurare si privatizare a acestor servicii si
- procedurile necesare pentru organizarea unor licitatii internationale publice deschise, conform legii, in vederea realizarii unor tranzactii pentru atragerea mijloacelor financiare pentru modernizare si dezvoltare si motivarea superioara a cresterii eficientei serviciilor publice.

Astfel, la punctul 1 din proiectul de hotarare, s-a propus aprobarea Raportului Strategic intocmit de IFC, acesta constituind studiul de oportunitate prevazut la art. 7 din Legea privind regimul concesiunilor. Urmare analizei variantelor propuse de Raportul Strategic, pentru definirea directiilor de lucru in pregatirea documentatiilor de licitatie si asigurarea conditiilor pentru o competitie puternica, in conditii de transparenta, prin art. 3, 4 si 5 s-a propus aprobarea principiilor si principalelor criterii ale derularii tuturor procedurilor necesare pentru organizarea unor licitatii internationale publice deschise, cu preselectie, conform legii, precizandu-se elementele strategice: tipul tranzactiilor, Nivelele de Serviciu si respectiv, criteriile de selectie.

Astfel, pentru atingerea obiectivelor programului, tranzactiile optime rezultate din analiza solutiilor propuse sunt:

- a) concesiunea pentru 25 de ani a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, in ansamblul lor;
- b) realizarea unui contract de gestiune delegata (affermage) pentru serviciile de intretinere lacuri si agrement;

Conform programului propus, Municipalitatea privatiza actiunile societatii comerciale nou create, ofertantul castigator avand dreptul de a subscrie pentru valoarea majoritara a actiunilor la aceasta societate, in conditiile in care se va angaja la atingerea Nivelelor de Servicii si termenelor prevazute in anexa 3 a hotararii, cu cel mai mic tarif posibil, respectiv cu chiria maxima oferita Municipalitatii, asa cum se prevede in art. 5 al hotararii.

Caietele de sarcini pentru tranzactiile mentionate urmau a se intocmi corespunzator conditiilor si criteriilor mentionate in hotarare, de ordin strategic, alte detalii urmand a se propune in documentatiile de licitatii ce vor fi supuse aprobarii CGMB, odata cu contractele cadru, conform Programului revizuit (anexa 2 la hotarare).

Se remarca faptul ca tipul de privatizare propus era concesiunea serviciilor, cu aport de capital, iar subscrierea pentru valoarea majoritara a actiunilor societatii nou formate are rolul de a garanta investitorului libertatea managementului, Municipalitatea intarindu-si in schimb controlul asupra serviciului printr-un contract puternic si printr-o organizare adecvata a administrarii contractului, definitorie fiind instituirea autoritatilor de reglementare.

Renuntarea la controlul administrativ, demonstrat ca inefficient si cel mai adesea cauza profunda a deficientelor serviciilor publice, prin introducerea controlului contractual pe baza de nivele de serviciu masurabile, constituie o decizie necesara, de o mare importanta pentru schimbarea in bine a practicii gestiunii serviciilor publice, avand o semnificatie deosebita, prin stadiul avansat la care a ajuns sa fie elaborata.

Solutiile de restructurare si privatizare aprobate prin HCGMB nr. 273/17.12.1998 au fost consolidate apoi prin avizarea acestora de catre Consiliul Concurentei, in conformitate cu Legea nr. 21/1996.

Prin punctul 2 din acest proiect de hotarare, se reactualizau si etapele si termenele Programului de reorganizare, restructurare si privatizare, avand in vedere ca datorita intarzierii aparitiei unor legi importante, unele termene ale programului initial nu au putut fi respectate, iar aceasta situatie a condus si la regandirea unor etape.

Dupa elaborarea unei prime parti a documentelor concesiunii apei, prin **Hotararea nr. 54 din 25 februarie 1999**, CGMB a aprobat procedurile de licitatie si criteriile de precalificare pentru concesiunea serviciilor de apa si canalizare din Bucuresti. Analizand documentatiile de precalificare a companiilor candidate si conformitatea acestora cu Criteriile de Proprietate si Control, Criteriile Tehnice si Criteriile Financiare, Comisia de Evaluare a decis pe data de 14 aprilie 1999 precalificarea tuturor celor sase companii candidate (Anglian Water, Azurix, International Water LTD, Suez Lyonnaise des Eaux, Thames Water Overseas LTD si VIVENDI – Compagnie Generale des Eaux), care erau si primele companii din lume specializate in furnizarea de astfel de servicii, ceea ce indica un interes deosebit, dat si de transparenta si sansele unei competitii reale ce reieseau din prevederile aprobate de CGMB.

S-a trecut apoi la pregatirea documentelor de licitatie. Dupa repetate conferinte cu ofertantii si analize a comentariilor acestora si a institutiilor finantatoare (BERD si IFC) asupra proiectului documentelor de licitatie, precum si dupa prezentarea publica a proiectului, CGMB a aprobat in **16 decembrie 1999** doua Hotarari importante pentru finalizarea tranzactiei: **nr. 295** – cuprinzand procedurile de selectie si documentele privind acordarea concesiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti si a bunurilor publice afectate acestor servicii si **nr. 296** – privind contributia de capital a Municipiului Bucuresti la “societatea comerciala desemnata drept concesionar” in urma licitatiei publice internationale cu preselectie si stabilirea bunurilor proprietate publica care se concesioneaza in scopul detinerii concesiunii privind furnizarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti. Prin **Hotararea nr. 26 din 3 februarie 2000** s-au facut unele corectii de redactare la Hotararea nr. 295/1999. Se remarca procedura de maxima transparenta a tranzactiei, contractul de concesiune fiind aprobat integral (cu exceptia tarifului, care rezulta din licitatie), in sedintele publice ale consiliului, inainte de selectia finala

Conceperea contractului de concesiune cu un caiet de sarcini axat pe rezultate (pe nivele de servicii prestabilite) si crearea unui cadru de reglementare eficient, cu penalizari mari pentru neconformitate, care sa descurajeze abaterile de la prevederile contractuale, a facut necesara infiintarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de serviciu a Municipiului Bucuresti, sectiunea Apa-Canal, ARBAC, aprobata de catre CGMB prin Hotararile nr. **271 din 11 noiembrie 1999** si **nr. 15 din 20 ianuarie 2000** (ulterior cateva prevederi ale acestor decizii fiind modificate prin **Hotararea CGMB nr. 153/2001**).

In conformitate cu HCGMB nr. 273/1998, activitatile privind lacurile si agrementul aflate in administrarea RGAB fac obiectul unei tranzactii separate, in care scop CGMB a aprobat **prin Hotararea nr. 317 din 21 decembrie 1999** infiintarea societatii comerciale cu capital unic municipal, S.C. “Compania de Lacuri si Agrement Bucuresti” S.A.

La data de 10.02.2000 companiile precalificate ramase in competitie (Anglian Water si Thames Water Overseas LTD anuntandu-si retragerea anterior) au primit invitatiile de participare la licitatie, precum si intregul set al documentatiei cadru de licitatie. Pe 03.03.2000, companiile Azurix, International Water LTD, Suez Lyonnaise des Eaux si Vivendi –

Compagnie Generale des Eaux au primit formele personalizate ale documentatiei de licitatie, care urmau sa fie initializate, semnate unilateral si depuse ca parte a pachetului de oferta. Pe 20.03.2000 a avut loc in sala consiliului din Primaria Municipiului Bucuresti ceremonia publica de depunere, deschidere si evaluare a ofertelor, si de desemnare a ofertantului castigator. Din cele 4 companii ramase in cursa, International Water LTD, Suez Lyonnaise des Eaux si Vivendi – Compagnie Generale des Eaux au depus oferte complete si valabile, in timp ce oferta Azurix a continut documentatia de licitatie personalizata, neinitializata si nesemnata, si o scrisoare de retragere din competitie.

Respectand caracterul transparent al intregului proces, Comisia de Evaluare a analizat ofertele din punct de vedere al conformitatii cu regulile de selectie stabilite anterior, in sedinta publica, iar prin aplicarea criteriului de departajare hotarat "cel mai scazut tarif mediu pe perioada concesiunii, pentru atingerea unor nivele de servicii prestabilite" a desemnat, in aceeasi sedinta din data de 20.03.2000, compania Apa Nova Bucuresti S.A. (controlata de Vivendi – Compagnie Generale des Eaux) drept castigatoarea licitatiei.

Prin **Hotararea nr. 85 din 23 martie 2000**, CGMB a validat rezultatele licitatiei si a imputernicit Primarul General si Directorul General al RGAB sa contrasemneze contractele in legatura cu concesiunea, semnate deja de compania castigatoare si primite ca parte a ofertei. Dupa validarea de catre Prefectura a Hotararii nr. 85, contractele au fost semnate de primarul general, urmare imputernicirii date de Consiliu.

Dupa indeplinirea conditiilor suspensive din contractul de concesiune, in care cele mai consistente erau realizarea aportului de capital de cca 35 milioane USD, depunerea garantiilor de executie, efectuarea studiului de impact de mediu si plata consultantilor straini, acesta a intrat in vigoare la **17 noiembrie 2000**, in baza aprobarii CGMB.

1.2 Prezentarea generala a Contractului de Concesiune

• Cine a decis concesiunea si de ce ?

Concesionarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare a fost decisa de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti in scopul principal de a se imbunatati calitatea si eficienta acestora. Pentru aceasta, municipalitatea a organizat o licitatie prin care sa se maximizeze competitia, cu criterii de selectie foarte stricte, astfel încât câștigătorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa si destul de puternica pentru a prelua un serviciu municipal atat de important precum cel al alimentarii cu apa si canalizarii Capitalei.

• Cum a fost atribuit contractul de concesiune ?

Concesiunea a fost atribuita societatii Apa Nova Bucuresti, urmare castigarii licitatiei publice internationale organizata de Municipiul Bucuresti, cu suportul si sub controlul Bancii Mondiale.

• Cine a semnat Contractul ? Cand a intrat in vigoare ?

Contractul a fost semnat intre Municipiul Bucuresti, prin Consiliul General al Municipiului Bucuresti (« concedentul »), reprezentat de Primarul General al Municipiului Bucuresti, si Apa Nova Bucuresti, la data de 29 martie 2000 si a intrat in vigoare la 17 noiembrie 2000.

• Cine este Vivendi (Veolia) ? Cine este Apa Nova Bucuresti?

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (ANB) este o societate care a fost creata de grupul Vivendi în anul 1999 pentru a participa la licitatie, conform legislatiei romane. Dupa câștigarea licitatiei si semnarea contractului de concesiune, Municipiul Bucuresti a devenit actionar al acestei societati, participand cu capitalul privat aferent serviciilor concesionate. ANB este o societate privata, detinuta in comun de catre Municipiul Bucuresti si grupul Vivendi care a adus 35 milioane euro pentru a constitui capitalul social. Vivendi este un grup international, numarul 1 mondial in serviciile urbane. De exemplu, filialele sale asigura distributia apei sau canalizarea si în alte capitale europene: Paris, Berlin, Praga, Budapesta, Londra etc.

• Care sunt caracteristicile contractului de concesiune de la Bucuresti ?

Serviciile de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti au fost concesionate pentru 25 de ani, prin incheierea unui contract de concesiune pentru activitatile de gestionare

a patrimoniului public aferent acestor servicii, exploatare si investitii; concesionarul subscriind pentru valoarea majoritara a actiunilor la societatea nou infiintata.

• **Cine este concesionarul si cine este concedentul ?**

Concesionarul este societatea care preia drepturile si obligatiile de administrare, exploatare, intretinere, dezvoltare, aferente serviciilor concesionate. Concesionarul nu este deci proprietarul Bunurilor Proprietate Publica pe care le gestioneaza. Concesionarul, in acest caz, este S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. care realizeaza investitiile necesare si asigura operarea sistemului de alimentare cu apa si de canalizare.

Concedentul este autoritatea publica locala care cedeaza drepturile de administrare, exploatare, intretinere etc., a bunurilor proprietate publica aferente sistemului concesionat si este in continuare proprietarul acestora. In acest caz, Concedentul este Municipiul Bucuresti.

• **Care sunt obiectivele concesiunii ?**

Obiectivele concesiunii prevazute in clauza 2 a concesiunii sunt urmatoarele:

- Atingerea Nivelelor de Servicii specificate la cel mai scazut tarif cu putinta prin folosirea atat a Lucrarilor Publice private cat si a experientei in management, o eficienta sporita si modernizarea Sistemului astfel incat, inter alia, calitatea apei potabile si standardele apei uzate sa atinga standardele prevazute de Uniunea Europeana, apa sa fie la dispozitia Clientilor in mod continuu, iar serviciile sa se extinda la acele parti din Aria Serviciilor nedeservite inca.
- Garantarea faptului ca Concesionarul este in masura sa finanteze derularea activitatii sale, sa obtina venituri din investitia sa, pe masura riscului implicat de activitate, precum si a faptului ca dispune de resurse financiare proprii suficiente si, ca atare, este in masura sa obtina finantare suficienta pentru realizarea Nivelelor de Servicii specificate, presupunand exploatare eficiente si investitii de capital prudente.
- Evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente.
- Asigurarea respectarii standardelor aplicabile privind protectia mediului inconjurator, siguranta si sanatatea.
- Asigurarea exploatarei si intretinerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publica.
- Asigurarea furnizarii Serviciilor intr-un asemenea mod incat, pe cat este posibil in mod rezonabil, acestea sa fie conforme si sa se adapteze necesitatilor Clientilor.

• **Ce texte de lege justifica sau insotesc Contractul ?**

Concesionarea s-a facut in baza Constitutiei Romaniei, a Legii nr. 69/1991 privind administratia publica locala, a Hotararii Guvernului nr. 597/1992 si a Legii nr. 213/1998 privind proprietatea publica si regimul juridic al acesteia. Procesul de licitatie, a fost organizat in conformitate cu Hotararile CGMB si prevederile Legii nr.219/1998 privind regimul concesiunilor si care a avut drept unic criteriu de selectie tariful ofertat.

In relatiile cu clientii Apa Nova bucuresti se conformeaza legilor in vigoare precum si reglementarilor serviciului municipal de alimentare cu apa si de canalizare (Hotararile CGMB 108 si 109/1997) care stabilesc relatiile intre clienti si furnizorul de serviciu.

• **Cine controleaza derularea contractului?**

Controlul derularii Contractului de Concesiune este efectuat de catre Municipiul Bucuresti prin autoritatea tehnica de reglementare a contractului - Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii de Apa Canal din municipiul Bucuresti (ARBAC), infiintata prin Hotarari ale CGMB, precum si prin autoritatea de reglementare economica (initial Oficiul Concurentei, ulterior ANRSC), cu aprobarea CGMB si in baza regulilor aprobate de acesta.

Autoritatea tehnica de reglementare are rolul de a verifica atingerea nivelelor de servicii de catre Concesionar, de a media litigiile si de a decide penalizarile prevazute in contract, iar autoritatea de reglementare economica are rolul de a aproba ajustarile tarifare.

• **Cum se fixeaza tarifele ?**

Tariful serviciilor este stabilit in dolari pentru cei 25 de ani ai concesiunii, prin licitatie publica internationala de concesionare, unde tariful a constituit criteriul unic de selectie. Tariful concesionarului reflecta cheltuielile de investitii si operare asociate satisfacerii Nivelelor

Serviciilor, cu exceptia celor privind calitatea apei efluentului. Oferta nu s-a bazat pe subventii guvernamentale sau alte forme de finantare subventionata nerambursabila, cu exceptia angajamentelor asumate de Municipalitate si Guvernul Romaniei in cadrul proiectului Bancii Mondiale aflat in derulare.

Tarifele ofertate au tinut seama ca riscul macroeconomic maxim specific tarii si repartizarea costului generat de riscul concesiunii, al imprumuturilor principale pentru finantarea concesiunii in Romania, percepute de Agentiile Multilaterale (IFC, BERD), deasupra EURIBOR, este in medie de 500 puncte de baza.

Pentru limitarea dumpingului, tariful licitat nu a inclus costurile de investitii si operare pentru finalizarea obiectivului Crivina-Ogrezeni. Costurile de finalizare si operare pentru Crivina-Ogrezeni vor fi acoperite prin acordarea unei ajustari tarifare extraordinare conform prevederilor Contractului de Concesiune.

•Cum sunt controlate tarifele si de catre cine?

Tarifele de baza pentru fiecare perioada a concesiunii sunt fixe, consolidate in USD si au fost stabilite prin licitatie publica. Ele au fost validate de CGMB adata cu rezultatul licitatiei, prin Hotararea nr. 85/2000.

Singurele cresteri ordinare de tarif sunt posibile datorita inflatiei. Solicitarea de noi lucrari de catre Municipalitate determina ajustari tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investitii in aria de responsabilitate a concesionarului determina ajustari tarifare extraordinare negative, pentru mentinerea echilibrului financiar al contractului. Aceste prevederi conduc obligatoriu la situatia ca ANB sa-si directioneze cheltuielile spre servirea cat mai buna a clientilor, la costuri cat mai reduse.

Austarile tarifare sunt aprobate de Oficiul Concurentei (ulterior ANRSC).

•Cum se proceda inainte de concesionare si de ce este mai bine acum?

Inainte de concesionare, tariful era stabilit in mod netransparent, prin propunerile directorului RGAB inaintate Oficiului Concurentei, intrand in vigoare automat odata cu avizul Oficiului Concurentei. Tariful nu era verificat la nivelul pietei, dovada ca licitatie a demonstrat marea ineficienta a fostei regii, tarifele acesteia avand rezerve deosebite, valorificate de concesionar. CGMB, desi are exclusiva responsabilitate si competenta in domeniu, nu era implicat in aprobarea tarifelor, contrar bunului simt si regulilor europene.

Noile mecanisme tarifare vizeaza doar corectii pe parcurs ale tarifului de piata stabilit prin licitatie, care au fost implementate conform Contractului de Concesiune aprobat de CGMB si a Hotarârii Guvernului nr. 1019/2000, sunt si un avantaj constant pentru Client. Ajustarile tarifare sunt supuse unui control strict din partea Oficiului Concurentei precum si din partea Comisiei de Experti internationali independenti (un expert in sectorul apei, un analist financiar si un expert in reglementare economica, de alta nationalitate decat francezi sau români). Astfel, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu isi decide singura tarifele.

Ajustarile de tarif sunt prin urmare ordinare (cele care sunt puse mereu in acord cu nivelul inflatiei si care sunt avizate de catre Oficiul Concurentei / ANRSC) sau pot apare ajustari de tarif extraordinare, care corespund unor evenimente deosebite (modificari ale legislatiei, investitii necuprinse în tariful ofertat etc.). Acestea din urma trebuie decise de catre Oficiul Concurentei dupa primirea de catre acesta a Raportului Comisiei de Experti. In afara de aceste ajustari mai pot apare ajustari periodice si de refundamentare care trebuie avizate tot de catre Oficiul Concurentei dupa un mecanism bine reglementat de Contractul de Concesiune si de Hotarârea Guvernului mai sus mentionata.

Bucurestiul are un tarif competitiv in raport cu alte mari orase din tara, iar modul de stabilire a tarifelor este extrem de transparent. Ajustarile sunt anuntate prin mijloacele mass-media si explicate de fiecare data pentru a elimina orice neintelegere.

De retinut:

Tariful de baza a fost stabilit prin licitatie publica pentru toata durata concesiunii, fiind totodata un tarif de piata, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli foarte stricte impuse de Contractul de Concesiune si de Hotarârea Guvernului nr. 1019/2000.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu decide niciodata singura ajustarea tarifului, ci doar il propune autoritatilor competente care decid.

• **Investitiile**

La demararea Contractului de Concesiune situatia alimentarii cu apa si a canalizarii din Municipiul Bucuresti necesita investitii, fara de care putea fi pusa in pericol chiar functionarea sistemului. In Contractul de Concesiune se cere Concesionarului obtinerea de rezultate concrete, Nivele de Servicii de calitate, o gestionare sanatoasa a activitatilor si fondurilor, lasandu-se libertatea dar si responsabilitatea Concesionarului pentru realizarea investitiilor necesare.

Cu exceptia finalizarii unei importante investitii incepute de Municipalitate, statia de tratare a apei Crivina, Concesionarul are astfel obligatia obtinerii de rezultate in limitele unui nivel al tarifului de baza stabilit prin licitatie publica, dar nu si al unui nivel de investitii obligatoriu, fapt ce permite o libertate manageriala deplina cu privire la promovarea de solutii tehnice performante. S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. isi planifica sa investeasca mai mult de 80 milioane euro in urmatoorii trei ani.

• **Statia Crivina: importanta investitiei, ce aduce nou? Cine face investitia, cu ce costuri ?**

Prin intrarea in exploatare a noii statii Crivina, ale carei lucrari de constructie au inceput in anul 1990 si care s-au oprit din lipsa de fonduri, se va putea asigura siguranta alimentarii cu apa de care are nevoie o capitala in plina expansiune economica. In momentul cand noua statie Crivina va fi pusa in functiune se va putea trece la modernizarea statiilor Rosu si Arcuda, ambele functionand in prezent in suprasarcina. Pentru terminarea statiei de tratare Crivina, ANB va alocua 55 milioane de euro.

• **Ce este un Nivel de Serviciu?**

“**Nivelul de Serviciu**” este un obiectiv stabilit prin Contractul de Concesiune care trebuie sa fie indeplinit de catre Concesionar. In caz de nerespectare a Nivelelor de Servicii, Concesionarul este obligat sa plateasca penalitati.

Nivelele de Servicii vizeaza in principal :

- Aducerea calitatii apei potabile livrate la bransament la standardele Europei Occidentale;
- Imbunatatirea distributiei apei si cresterea numarului de strazi deservite(acoperire) si garantarea nivelului de presiune;
- Imbunatatirea serviciului de canalizare prin controlul asupra calitatii apelor uzate si prin cresterea acoperirii serviciului;
- Diminuarea pierderilor tehnice si comerciale prin scurtarea termenelor de interventie in cazul avariilor sau prin contorizare;
- Imbunatatirea relatiilor cu clientii prin diminuarea timpilor de reactie(in caz de avarii, in caz de infundari de canalizare, in caz de reclamatii, etc)

Fiecarui Nivel de Serviciu ii corespunde un anumit nivel ce urmeaza sa fie indeplinit (Standard Obiectiv) si o data calendaristica de indeplinire (Termenul Limita de Conformitate) de la care este obligatorie respectarea nivelului de calitate. Pana la acea data Concesionarul are obligatia de a respecta nivelul calitatii serviciului atins de catre RGAB in perioada noiembrie 1998- noiembrie 2000 (Standardele de Baza).

Concesionarul este obligat sa respecte indicatorii Nivelelor de Servicii desi, in unele cazuri, legislatia in vigoare este mai permisiva. De exemplu, pentru raspunsurile scrise la solicitarile clientilor legislatia prevede un interval obligatoriu de raspuns de 30 de zile. In Contractul de Concesiune obiectivul de atins se situeaza intre 10 si 20 de zile.

Toate Nivelele de Servicii reprezinta tinte pentru asigurarea serviciilor prestate catre client, masurand astfel rezultatele activitatii concesionarului, aspect in premiera in Romania, de introducere a tipului de **contract de delegare/concesiune orientat catre rezultate**, specific serviciilor publice. Printr-un astfel de contract, societatea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. are obligatia sa faca investitii pentru imbunatatirea, modernizarea si intretinerea sistemului de alimentare cu apa potabila si de canalizare, pentru a respecta Standardele Nivelelor de Servicii, avand insa libertatea cu privire la initiativa si controlul investitiilor facute,

Municipalitatea fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul unei institutii specializate, ARBAC, infiintata de CGMB.

Obligatia contractuala de obtinere a nivelurilor de performanta prevazute in caietul de sarcini al concesiunii devine printr-un astfel de contract orientat catre rezultate, un interes economic al concesionarului pentru eficienta investitiilor.

• **Care sunt Nivelele de Servicii?**

Definitia, modul de masurare, de monitorizare, pentru fiecare Nivel de Serviciu, se prezinta la capitolul 5. Valoarea standardului obiectiv, a standardului de baza si termenul limita de conformitate, pentru fiecare Nivel de Serviciu, se prezinta in tabelul de mai jos:

NIVELE DE SERVICII

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU		Nivel Standard de Baza	Nr. Decizie ARBAC de aprobare NSB	Nivel Standard Obiectiv (procentaj conformitate din total notificari)	Termen Limita de Conformitate Standard Obiectiv
A. APA POTABILA						
1,	A1. Calitatea apei		50%, 75%, 0%, 0%	11 din 2002 9 din 2003	98%	2005/2010
2,	A2. Presiunea la bransament		92,94 %	8 din 2002	98%	2005
3,	A3. Continuitatea serviciului		70%	31 din 2002	98%	2005
4,	A4. Acoperire		90,7%	8 din 2002	99%	2010
5,	A5. Timpul intre anuntarea unei sparturi/crapaturi si reparatie		30%,40%, 55%,45%	12 din 2002	<24 h pt.80% <48 h pt.90% <72 h pt.97%, >72h pt 3%	2005
6,	A6. Timpul pentru a furniza o alimentare alternativa		0%	8 din 2002	99%	2002
7,	A7. Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa		-	25 din 2002* 10 din 2003	VB + 7%; VB + 16%; VB + 21%; VB + 22.5 %; VB + 23 %	2005; 2010; 2015; 2020; 2025
8,	A8. Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor		91,31	32 din 2002* 11 din 2003	99%	2005
B. CANALIZARE						
9,	B1. Calitatea efluentului		0%	8 din 2002	25 nereusite/an ~97%	2005/2015
10,	B2. Acoperire		91,2%	8 din 2002	99%	2010
11,	B3. Timpul intre comunicarea blocarii si golirea gurilor de scurgere		5%, 78%, 22%	13 din 2002	<24 h pt.75% <96 h pt.98%, >96h pt.2%	2002
12,	B4. Timpul intre comunicarea deteriorarii /blocarii canalizarii si inlocuirea conductelor sau eliminarea blocajelor	B.4.1. Prabusire	20%, 50%, 80%, 20%	14 din 2002 13 din 2003	<2 zile pt.30% <7zile pt.75% <30 zile pt. 100%	2005
		B.4.2. Infundare	40%, 75%, 25%	15 din 2002	<24 h pt.75%; <48 h pt.100%	2005
		B.4.3. Eliminare infundare	48 h pt.0%	16 din 2002	100%	2002
13,	B5. Eliminarea inundarii cu apa uzata si curatarea		0%	17 din 2002	< 48 h pt. 95 %	2003
C. CLIENTI						
14,	C1. Clienti contorizati ca procent din total		86,76	33 din 2002* 12 din 2003	99%	2003
15,	C2. Timpul de realizare de noi			18 din 2002	99%	

	bransamente la conductele de apa potabila sau racorduri la canalizare				2003
16,	C3. Timp pentru tratarea solicitarilor privind facturarea	10%	19 din 2002	<5 zile pt. 90%	2003
17,	C4. Timp pentru tratarea reclamatilor scrise	15%	20 din 2002	<10 zile pt. 90%	2003
18,	C5. Timp pentru tratarea reclamatilor telefonice	0%	21 din 2002	<15 sec. pt. 50%; <30sec pt. 75%	2003
19,	C6. Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente	70%	22 din 2002	< 1/2 zi pt. 97%	2003
20,	C7. Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii	50%	23 din 2002	<3 luni pt. 95%	2003

* Decizii de respingere a Nivelului Standardului de Baza propus de ANB

1.3. Avantajele Contractului de Concesiune

• Care sunt avantajele Contractului de Concesiune pentru cetatenii Municipiului Bucuresti ?

Pentru utilizatorii sistemului de alimentare cu apa si canalizare din Bucuresti, principalele avantaje ale concesiunii constau in:

1. Obținerea celui mai mic tarif posibil, dat de piata acestor servicii, pentru o calitate a prestatiei de nivel european (cel mai bun raport calitate/cost posibil – adica atingerea scopului acestui serviciu public). Rezultatul tranzactiei a condus la o oferta castigatoare cu un tarif mediu pe durata concesiunii de 11 centi, sub nivelul celui practicat de fosta RGAB, de cca. 17 centi, mult sub valorile estimate de consultanti pentru atingerea Nivelelor de Servicii (43 centi), generand astfel in buzunarele utilizatorilor, in raport cu aceste estimari, o economie de peste 1,5 miliarde dolari, in cei 25 de ani de concesiune. Trebuie mentionat ca prin oferta de tarif a castigatorului licitatiei, tariful consolidat in valuta a fost fixat definitiv pe toata durata de 25 de ani a concesiunii, in conditiile asumarii si garantarii obligatiilor contractuale si mentinerii echilibrului contractual, orientand asa operatorul in mod obligatoriu catre eficienta.

2. Orientarea activitatii operatorului catre servirea clientilor sai (utilizatorii serviciului), schimbând radical sistemul de pana la concesiune, al orientarii activitatii operatorului catre asigurarea protectiei tutelare (cum reiese din cadrul institutional actual al regiilor). Contractul de Concesiune este orientat catre rezultate la consumatori, intrucat caietul de sarcini al contractului este centrat pe realizarea Nivelelor de Servicii la utilizatori.

3. Stabilirea tarifului prin mecanismele pietei constituie o consistenta garantie a realizarii efective a Nivelelor de Servicii, procedura de piata pentru stabilirea tarifului asigurand stabilitatea contractului si mentinerea raportului calitate/cost avantajos pentru utilizatori. Constituie totodata si prima demonstratie de necontestat a efectului pe care il are competitia loiala asupra raportului calitate/cost in serviciile publice, si a rolului economiei de piata in privatizarea utilitatilor publice, de a genera calitate si eficienta.

4. Garantia unei ameliorari concrete a calitatii serviciilor, prin mecanismele de monitorizare (infiintarea ARBAC, agentie locala autonoma specializata), garantare si penalizare, unice in Romania, in cazul nerealizarii Nivelelor de Servicii planificate.

5. Cresterea calitatii informarii clientilor, pentru ca acestia sa fie la curent cu eforturile societatii de a veni in sprijinul lor, ANB avand obligatii de prezentare de pliante si brosure pentru a facilita intelegerea unor aspecte importante legate de pierderile de apa, contoare, modalitatile de facturare a consumurilor, etc.

6. Asigurarea echilibrului financiar al contractului. Importantele prevederi ale Contractului de Concesiune (clauza 20) asigura echilibrul sau financiar, care protejeaza Municipality si utilizatorii serviciului, prevenind cresteri de tarif nejustificate, precum si concesiionarul, fata de interventiile ilegite de schimbare a acestui echilibru.

7. Existenta clauzelor anticoruptie. Pentru o eficienta descurajare a fenomenului, Contractul de Concesiune contine clauza 42, o premiera in cadrul contractual romanesc, care stabileste ca dovedirea incalcarii regulilor anticoruptie duce la penalizarea maxima a concesionarului, respectiv la rezilierea contractului.

• Care sunt avantajele Contractului de Concesiune pentru Municipality ?

Pentru Municipality, principalele avantaje ale concesiunii constau in:

1. Degrevarea bugetului local de efortul investitional in domeniul apei. Conform Contractului de Concesiune obligatiile de realizare a Nivelelor de calitate a Serviciilor la standarde europene se fac prin efortul financiar propriu al Concesionarului, in limitele tarifului licitat pentru toata durata de 25 de ani ai concesiunii, fara a mai apela la finantari din bugetul local. Astfel, odata cu inceperea concesiunii, S.C. APA NOVA BUCURESTI S.A. a preluat sarcinile si investitiile in locul Municipality, in conditii de maxima eficienta (la un tarif stabilit transparent si concurential). Acest transfer de sarcini conduce la doua aspecte pozitive:

- Exista garantia ca S.C. APA NOVA BUCURESTI S.A. va fi atenta in controlarea sarcinilor si cheltuielilor, in reducerea pierderilor, ceea ce este in beneficiul direct al clientilor;
- Municipality este libera sa initieze proiecte noi, caci ea nu este obligata sa mai investeasca in serviciile de apa si de canalizare.

2. Garantia ca serviciile vor fi exploatate si imbunatatite cu maxima eficienta, determinata de plafonarea tarifului consolidat la valoarea licitata, pe toata durata concesiunii, de orientarea contractului catre rezultate, prin masurarea indicatorilor de iesire ai operatorului, precum si de interesul de a obtine profit a operatorului privat, conditii care motiveaza concesionarul sa realizeze maxima eficienta. Garantia de buna executie depusa, precum si profesionalismul, experienta si renumele grupului care controleaza societatea concesionara, constituie si acestea garantii deosebite pentru eficienta.

3. Asigurarea protejarii, reabilitarii si intretinerii patrimoniului public concesionat. Contractul prevede obligatii ferme pentru evidenta, intretinere si inlocuirea bunurilor publice concesionate, precum si de transfer la Municipality a acestora la incetarea concesiunii, in conditii normale de functionare, obligatii inexistente si lipsite de orice garantie in cadrul institutional in care functioneaza majoritatea operatorilor din tara.

4. Introducerea de responsabilitati clare si usor de monitorizat pentru operator si penalizari mari pentru neconformare. Prin contractul de concesiune sunt prevazute garantii de buna executie de pana la 20 milioane Euro si penalizari pentru neconformitate de pana la 5 milioane Euro pe an, toate acestea fiind cu totul inexistente in practica curenta de gestiune a regiilor neprivatizate ce presteaza servicii publice la noi.

5. Asigurarea transparente si obiectivitatii monitorizarii. Prin statutul Autoritatii de Reglementare Tehnica (ARBAC), se prevad conditii de functionare transparenta, obiectiva si responsabila a monitorizarii rezultatelor concesiunii, Contractul de Concesiune cuprinzand obligatii ale concesionarului de informare publica (clauza 13.2).

6. Bucurestiul s-a aliniat la nivelul capitalelor europene. Delegarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare catre operatori privati specializati este o tendinta generalizata in lume, care permite atragerea de fonduri de investitii private in cele mai avantajoase conditii pentru utilizatori.

7. O societate care asigura servicii demne de o capitala europeana. Municipiul Bucuresti dispune, prin parteneriatul cu Veolia Water, de sprijinul numarului unu mondial in servicii urbane si de experienta sa profesionala pentru a imbunatati serviciile furnizate, in conformitate cu obiectivele Contractului de Concesiune.

Capitolul 2. STATUTUL SI ROLUL ARBAC

2.1. Infiintare, scop, principii de functionare

Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa - Canal a municipiului Bucuresti (ARBAC), este o institutie publica autonoma, neguvernamentala, de interes si utilitate publica, non profit, cu personalitate juridica, aflata sub autoritatea unui Consiliu Executiv ai carui membri sunt validati de Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) pentru maxim 2 mandate.

ARBAC este infiintata de Consiliul General al Municipiului Bucuresti pentru asigurarea aplicarii cu obiectivitate, profesionalism si eficienta a reglementarilor in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si canalizare, conform Contractului de Concesiune, normelor locale, standardelor si prevederilor legale in vigoare.

ARBAC functioneaza independent in baza competentelor delegate de catre CGMB prin prezentul statut (Art. 1 din Statutul ARBAC).

Reglementarea de catre ARBAC a calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si canalizare prestate in regim de concesiune, la nivelul consumatorilor, consta in urmarirea si aplicarea reglementarilor privind realizarea Nivelelor de Serviciu (NS) la utilizatori.

Nivelele de serviciu cuprind indicatorii de performanta tehnici si de servire ai utilizatorului, stabiliti de CGMB in caietul de sarcini si Contractul de Concesiune. Stabilirea de noi indicatori sau modificarea celor existenti se poate face numai cu aprobarea CGMB, in conformitate cu obiectivele concesiunii si prevederilor detaliate ale Contractului de Concesiune (Art. 2 din Statutul ARBAC).

Serviciile publice locale de alimentare cu apa si canalizare prestate in baza Contractului de Concesiune se reglementeaza astfel incat sa asigure urmatoarele principii si reguli de functionare esentiale, asa cum au fost aprobate de CGMB prin Hotararea nr. 54/1997 si Hotararea nr.234/1999 (Art. 3 din Statutul ARBAC):

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ;
- b) adaptabilitatea la cerintele utilizatorilor;
- c) aplicarea acelorasi reguli tuturor utilizatorilor;
- d) asigurarea sanatatii publice si calitatii vietii;
- e) recurgerea sistematic la concurenta;
- f) asigurarea transparentei fata de utilizatori
- g) obtinerea celui mai bun raport cantitate/calitate/cost;
- h) eficienta administrativa;
- i) favorizarea colaborarii cu furnizorii serviciilor publice;
- j) masurarea calitatii serviciilor pe baza de indicatori de performanta cuantificabili.

2.2. Obiectivele ARBAC (art.4 din Statutul ARBAC)

- Monitorizeaza cu maxima obiectivitate conformarea concesionarului la obligatiile contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din Contractul de Concesiune.
- Asigura, in conditii de impartialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii concesionarului cu NS.
- Asigura expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.
- Notifica partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea nivelelor de servicii in conformitate cu procedurile prevazute in Contractul de Concesiune, in vederea aplicarii penalitatilor prevazute in contract.

2.3. Principalele atributii ale ARBAC (art. 5 din Statutul ARBAC)

- Realizeaza o banca de date a indicatorilor de performanta, precum si altor informatii primite de la concesionar, analize si sinteze ale datelor primite;
- Monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de servire a consumatorilor prevazuti in Contractul de Concesiune, notificand partile de nerespectarea angajamentelor in

conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, in aceasta activitate putand apela la sprijinul Comisiei de Experti sau a expertilor independenti;

- Asigura transparenta indicatorilor de performanta si a sintezelor efectuate, urmarind realizarea unei bune comunicari publice a acestora;
- Avizeaza metodele de masurare si evaluare a Nivelelor de Servicii daca acestea nu au fost descrise in Contractul de Concesiune;
- Asigura expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvari acceptabile pentru parti.

AMRSP

Capitolul 3. CADRUL LEGAL DE FUNCTIONARE

ARBAC a fost infiintata si functioneaza in baza urmatoarelor acte normative :

- HCGMB nr. 271/1999, prin care s-a hotarat infiintarea Agentiei de reglementare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C);
- HCGMB nr. 295/1999 si HCGMB nr. 296/1999 privind aprobarea procedurilor de selectie si a documentelor privind acordarea concesiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti si a bunurilor publice afectate acestor servicii, precum si contributia de capital a Municipiului Bucuresti la "Societatea Comerciala desemnata drept concesionar", in urma licitatiei publice internationale cu preselectie;
- HCGMB nr. 15 din 20 ianuarie 2000, prin care s-a redefinit modul de finantare a ARBAC;
- HCGMB nr. 85/2000 cu privire la validarea rezultatelor licitatiei pentru acordarea concesiunii;
- HCGMB nr. 153 din 23 august 2001, prin care s-au aprobat o serie de adaptari ale procedurilor de finantare a ARBAC, functie de valoarea actualizata a facturilor ANB, precum si unele modificari ale statutului ARBAC;
- HCGMB nr. 50/22.02.2002 si HCGMB nr. 81/18.04.2002 privind validarea directorilor ARBAC;
- HCGMB nr. 155 din 20 iunie 2002 si HCGMB nr. 276 din 5 decembrie 2002, privind aprobarea bugetului ARBAC.

ARBAC isi desfasoara activitatea de monitorizare si reglementare tehnica, in baza legislatiei in vigoare. Enumeram mai jos principalele acte normative locale de reglementare in domeniul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din Bucuresti:

- HCLMB nr. 23 / 1993 privind aprobarea Normelor orientative pentru functionarea sistemului de alimentare cu apa si canalizare in municipiul Bucuresti
- HCGMB nr. 108 / 1997 privind aprobarea Regulamentului de bransare si utilizare a apei potabile din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti
- HCGMB nr. 109 / 1997 privind aprobarea Regulamentului de racordare si utilizare a sistemului de canalizare al municipiului Bucuresti
- HCGMB nr. 40 / 2002 privind separarea consumurilor de apa rece, apa calda si caldura al agentilor economici si institutiilor publice care au bransamente si racorduri comune cu asociatiile de locatari/proprietari
- HCGMB nr. 41 / 2002 privind contorizarea consumului de apa rece, apa calda menajera si caldura la apartamentele din cadrul asociatiilor de locatari/proprietari.

Capitolul 4. ACTIVITATE DESFASURATA

4.1. Lista principalelor activitati de specialitate desfasurate

De la data constituirii Consiliului Executiv (21.05.2002), in anul 2002 s-au desfasurat urmatoarele activitati de specialitate, in urmarirea obiectivelor si aplicarea atributiilor ARBAC:

1. S-au incheiat de catre ARBAC noi contracte cu membrii Comisiei de Experti, odata cu rezilierea contractelor semnate de PMB si de ANB cu expertii, in conformitate cu prevederile art. 49.5 al Contractului de Concesiune.
2. S-au analizat necesitatile de functionare ale ARBAC, elaborandu-se un proiect de buget al ARBAC pentru anul 2002. Bugetul a fost aprobat prin HCGMB nr. 155/20.06.2002 si validat la 2.07.2002.
3. S-a analizat Raportul ANB (versiune luna mai 2002) cu privire la Nivelele Standardelor de Baza (NSB), solicitandu-se la ANB refacerea Raportului, datorita lipsurilor si datelor eronate continute de acesta.
4. Pentru verificarea si analizarea datelor privind definitivarea Standardelor de Baza, reprezentantii ARBAC au inspectat instalatiile S.C. APA NOVA Bucuresti S.A., precum si registrele cu inregistrările indicatorilor de performanta, purtand discutii cu reprezentantii S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. referitor la datele transmise si procedurile utilizate.
5. Dupa prezentarea, de catre ANB, a unei noi versiuni de Raport al NSB, imbunatatita (in 23 septembrie 2002), ARBAC a analizat documentul, a constatat ca exista in continuare insuficiente importante ale Raportului, elaborand noi observatii si solicitand la ANB in regim de urgenta completarea raportului cu datele necesare si clarificarea unor neconcordanțe între diferitele date transmise, pentru a putea face o verificare adecvata a procedurilor de stabilire a NSB, in vederea aprobarii acestora (adresa ARBAC nr. 180/2.10.2002).
6. Dupa mai multe reuniuni ale ARBAC si ANB de clarificare a problemelor ridicate de aprobarea Standardelor de Baza, ARBAC a aprobat Standardele de Baza pentru 22 de indicatori (prin Deciziile CE ARBAC nr. 8, 11,12,13, 14,15,16,17,18,19, 20, 21, 22, 23, 24 si 31) si a respins in mod justificat aprobarea a 3 indicatori, prin Deciziile CE ARBAC nr. 25, 32 si 33.
7. Urmare analizei Raportului anual al ANB pentru 2001, ARBAC a solicitat refacerea Raportului, datorita lipsurilor acestuia fata de continutul prevazut in Contractul de Concesiune. Avand in vedere refuzul ANB de a transmite ARBAC informatii relevante in perioada prevazuta de contract, prin Decizia CE ARBAC nr. 9 / 24.10.2002 s-a propus penalizarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu 100000 euro pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 11.3.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea ARBAC in legatura cu monitorizarea respectarii Standardelor de baza la indicatorul A1 – calitatea apei potabile. Dupa luarea deciziei si comunicarea ei la ANB si CGMB, informatiile solicitate au fost primite in timp record, dovedindu-se astfel eficacitatea si justetea deciziei de penalizare luate.
8. Inceperea monitorizarii NSO si evaluarea initiala a conformitatii a trei Nivele de Standarde Obiectiv (NSO): „A6”- timpul pentru a furniza o alimentare alternativa cu apa potabila, „B3” – timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia”, „B4.3” – timpul pentru eliminarea apelor reziduale la o infundare/prabusire de canal”, luandu-se Decizia CE ARBAC - Nr. 10 / 28.10.2002, privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3 si solicitarea de planuri de imbunatatiri, precum si a scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6. Nivelele de Servicii pentru indicatorii B3 si B4.3 au fost certificate dupa monitorizarea in cea de a doua perioada de evaluare initiala.
9. S-au analizat si s-au elaborat puncte de vedere si propuneri la mai multe proiecte de hotarari ale CGMB privind:
 - a) Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti (CGMB) nr.188/2002 – privind schimbarea proprietatii/controlului asupra Concesionarului (ANB);

- b) Proiect de Hotarare a CGMB privind aprobarea regulamentului de realizare a investitiilor in sistemul de alimentare cu apa si canalizare a Municipiului Bucuresti;
- c) Proiect de Hotarare a CGMB privind asigurarea de catre S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. a reparatiilor la instalatiile de distributie a apei potabile situate intre statiile de hidrofor si utilizatori (numite si “retele telescopice”);
- d) Hotararea CGMB nr. 172/18.07.2002 – privind trecerea in administrarea Administratiei de Agreement si Lacuri Bucuresti a Centrului de Pregatire Profesionala si Recuperare Fizica Floreasca II, aflata in concesiune la S.C. APA NOVA Bucuresti S.A;
- e) Proiect de Hotarare a CGMB privind aprobarea unui partener afiliat ANB, in vederea imbunatatirii activitatii de curatare guri de scurgere.

10. S-au solicitat puncte de vedere membrilor Comisiei de Experti (de exemplu referitor la problema retelelor telescopice, a redimensionarii contoarelor de bransament si recent, cu privire la evaluarea bilantului de deschidere), dialogul cu expertii contribuind la consolidarea unor propuneri de reglementare ale ARBAC (parte a propunerilor descrise la punctul 6 de mai sus).

11. S-au analizat o serie de necesitati de imbunatatire a reglementarilor (adaptarea si armonizarea HCGMB nr. 108 si 109/1997 la prevederile CC si ale legislatiei in vigoare), solicitandu-se la ANB imbunatatiri cu privire la modul de rezolvare a petitiilor, inaintandu-se la ANB si la Primaria Municipiului Bucuresti, pentru analiza, un proiect de nou regulament de apa si de canalizare, in aplicarea OG 32/2002.

12. In conformitate cu Statutul sau, ARBAC a asigurat expertiza tehnica in cazul unor litigii dintre utilizatori si S.C. APA NOVA Bucuresti S.A (ANB), semnalate de petitionari sau de catre Primaria Municipiului Bucuresti. Dupa analiza acestora, s-au solicitat la ANB masuri de eliminare a unor anomalii constatate (de exemplu, cu privire la procedurile de contorizare, de facturare si de reparare a retelelor publice de distributie), precum si informatii suplimentare. Modul de tratare a acestor litigii de catre ANB si punctele de vedere formulate de ARBAC au fost transmise Primariei Municipiului Bucuresti si petitionarilor, existand si cazuri in care solutiile ANB si ARBAC nu au coincis (de exemplu cazurile legate de “retelele telescopice”), ceea ce a necesitat organizarea de reuniuni de analiza comuna si solicitarea punctelor de vedere ale Comisiei de Experti. Dintr-un total de 57 de litigii declarate de petenti la ARBAC, 47 de cazuri au fost stinse prin expertiza ARBAC si corectiile acceptate de ANB (13 cazuri fiind doar partial rezolvate de ANB), iar 8 cazuri au ramas nerezolvate (fac obiectul prezentarii de la capitolul 8).

13. S-au urmarit evolutiile parametrilor apei brute inregistrate de ANB si asigurarea cu apa bruta a sistemului de alimentare cu apa potabila a municipiului Bucuresti, prin participarea la reuniunile organizate de Ministerul Apei si Protectiei Mediului – Administratia nationala Apele Romane.

14. S-a realizat prezentarea si audierea publica a propunerilor pentru Nivelele Standardelor de Baza, ocazie cu care s-au prezentat publicului obiectivele si atributiile ARBAC, obiectivele si principiile Contractului de Concesiune, precum si un raport de activitate pentru primele luni de activitate a ARBAC, organizandu-se in data de 7 octombrie o conferinta de presa cu aceste subiecte. Totodata s-a comunicat public decizia Consiliului Executiv al ARBAC de a pune la dispozitia publicului un exemplar din contractul de concesiune, pentru a fi consultat fara restrictii la sediul agentiei, in fiecare marti, dupa ora 14,00.

15. S-a solicitat la ANB pregatirea de informari publice conform art. 13.2 din CC, solicitandu-se imbunatatiri la prima versiune a pliantelor de prezentare (a se vedea si subcapitolul 1.2 din prezentul raport).

16. A inceput formarea Bancii de Date a ARBAC, prin completarea listelor de informatii necesare monitorizarii, prin analiza si pregatirea formatului registrelor NS pe care le completeaza ANB, prin crearea unei biblioteci juridice;

17. S-au analizat necesitatile de functionare ale ARBAC in anul urmator, elaborandu-se un proiect de buget al ARBAC pentru anul 2003, prin Decizia CE ARBAC nr. 30/28.11.2002. Bugetul a fost aprobat prin HCGMB nr. 276 din 5 decembrie 2002.

4.2. Functionarea administrativa

Infiintarea efectiva a Agentiei de Reglementare a nivelelor de serviciu a Municipiului Bucuresti, sectiunea Apa-Canal, ARBAC, a fost facuta in luna mai 2002, fiind inregistrata cu Codul de Inregistrare Fiscala (CIF) nr. 14618886, la data de 7.05.2002.

Activitatea ARBAC este condusa de un Consiliu Executiv, compus din Director General – ing. Adrian Cristea, Director Tehnic – ing. Radu Dumitrescu si Director Servicii – ing. Ciprian Carnuta, selectati prin concurs public si validati de catre CGMB, prin HCGMB nr. 50/22.02.02 si 81/18.04.02. Consiliul Executiv al ARBAC a inceput sa functioneze la data de 21.05.2002. Personalul ARBAC, inclusiv membri Consiliului Executiv, cuprinde 13 persoane.

Sediul necesar functionarii ARBAC, din B-dul Regina Elisabeta 41, a fost preluat in luna mai 2002 cu numeroase probleme, acestea fiind depasite printr-un efort de organizare continuu pe parcursul verii anului 2002. Astfel, sediul a necesitat numeroase reparatii si dotari, lipsind geamurile exterioare si interioare, lipsind usile si ferestrele interioare, avand fatada distrusa, lipsind utilitatile: racordurile la apa, gaze, energie electrica, lipsind instalatiile de incalzire si ventilatie, etc, fiind totodata necesara derularea in aceeasi perioada a procedurilor legale pentru achizitia dotarilor minimale: mobilier, calculatoare, telefoane, copiator, fax, instalatii iluminat, etc. Din lipsa resurselor financiare, datorate de intarzierea transferului fondurilor ARBAC de catre ANB, nu s-au putut achizitiona in 2002 toate dotarile necesare (instalatii de ventilatie, vehicul de deplasare in teren, etc).

Capitolul 5. MONITORIZAREA NIVELELOR DE SERVICII

5.1. "A1" Calitatea apei

5.1.1. Definitie: Apa potabila ce trebuie furnizata de SC APA NOVA Bucuresti SA (ANB) la bransament se va conforma standardelor calitatii apei potabile.

5.1.2. Nivel Standard obiectiv (NSO) :

- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc;

- Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform standardelor UE 98/1993/EC.

5.1.3. Formula de calcul: raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile STAS 1342/91 si numarul total de teste efectuate.

5.1.4. Termen limita pentru conformitate :

- Sfarsitul anului 5 (17.11.2005) – pentru standard romanesc (STAS 1342/1991);

- Sfarsitul anului 10 (17.11.2010) – pentru standard european (Directiva CE 98/1993).

5.1.5. Masurat prin: Esantionarea de rutina pentru parametrii monitorizati si rapoarte cu inregistrari ale rezultatelor analizelor apei potabile produse si livrate de ANB, esantionarea si analize independente efectuate de ARBAC.

5.1.6. Monitorizat prin: ARBAC verifica registrele completate de ANB cu inregistrarile si detaliile asupra testelor de rutina efectuate. ARBAC poate angaja experti independenti pentru a face verificari ale calitatii apei potabile si poate intreprinde si alte cercetari pentru a verifica datele masurate si inregistrate in Registrele cu datele de baza si tabelele rezumative.

5.1.7. Nivel Standardul de Baza (NSB) pentru statiile Rosu si Arcuda sunt aprobate prin prevederile Contractului de Concesiune.

5.1. 8. Nivele Standarde de Baza pentru reseaua de distributie sunt aprobate prin Deciziile ARBAC nr. 11/2002 si 9/2003, functie de valorile de la statiile de tratare si au valorile din tabelul de mai jos. Aceste valori sunt calculate, pina in anul 5 de concesiune, prin raportul conformitatii valorilor medii realizate trimestrial si anual cu STAS 1342/1991.

	Aluminiu rezidual		Turbiditate		Coliformi Totali		Clor liber rezidual	
	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor
Statia de Tratare Rosu	50%	0%	75%	75%	0%	0%	0%	0%
Statia de Tratare Arcuda	100%	50%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Retea de distributie	50%	0%	75%	75%	0%	0%	0%	0%

5.1.9. Valori raportate de ANB in 2001:

In Raportul Anual pe 2001, cu privire la atingerea conformitatii indicatorului A1- calitatea apei potabile, ANB nu comunica la ARBAC rezultatele testelor efectuate in 2001, inlocuindu-le cu afirmatia ca "s-a constatat o totala lipsa de corelare intre calitatea apei supusa tratarii si parametrii de exploatare cu cea a calitatii apei produse si respective distribuite", propunand ca testele anului 2002 sa fie considerate punctul de plecare in stabilirea NSB.

Deoarece aceasta propunere nu respecta clauzele contractuale, ARBAC transmite ANB o notificare pentru transmiterea rezultatelor testelor efectuate in 2001 pentru indicatorul A1, la care ANB nu raspunde in termenul dat. In aceasta situatie, prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.9/24.10.2002, se propune Consiliului General al Municipiului Bucuresti penalizarea Concesionarului (ANB) cu 100.000 EURO, pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a

prevederilor clauzei 11.3.2 din CC, datorita informarii incomplete a ARBAC, prin refuzul prezentarii integrale a continutului Raportului Anual, referitor la datele inregistrate in anul 2001 aferente Nivelului de Serviciu A1- calitatea apei potabile, in termenul stabilit prin clauzele 17.5.1 si 48.3.3 litera (b) din CC.

Urmare a acestor masuri, in data de 12.11.2002, ANB inainteaza la ARBAC rezultatele testelor efectuate in 2001, aferente indicatorului A1.

Pe baza valorilor testelor efectuate la ANB in anul 2001, privind indicatorul A1, ARBAC face o analiza a realizarii de catre ANB a NSB aprobat, evaluand conformitatea cu prevederile STAS 1342/1991 pentru valorile medii ale parametrilor monitorizati pentru apa furnizata la bransament (respectiv in reseaua de distributie).

In urma analizei comparative privind indicatorul A1 furnizate de ANB in anul 2001 fata de Standardul de Baza aprobat pentru parametrii de potabilitate la bransament (respectiv in reseaua de distributie) s-au constatat urmatoarele:

Turbiditate apa potabila la bransament

- NSB aprobat : media valorilor=**75%**

- NS 2001 : media valorilor =**50%**

Analizand comparativ media valorilor testelor efectuate in anul 2001 fata de NSB aprobat, se constata o nerealizare a parametrului sus mentionat de 25%. Conform informarii DSP-MB, aceasta depasire nu a condus la situatii de pericol pentru sanatatea publica, care sa reprezinte o neconformitate a indicatorului A1. ANB a luat masuri de eliminare a cresterilor de turbiditate in reseaua de distributie peste limitele admise, intocmind un plan de imbunatatire care cuprinde intre altele spalarea rezervoarelor si limitarea antrenarii depunerilor odata cu variatia regimului de pompare la statiile de pompare orasenesti.

Aluminiul rezidual - bransament

- NSB aprobat : media valorilor=**0%**

- NS 2001 : media valorilor=**0%**

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2001 este aceeaasi cu NSB aprobat.

Clor liber rezidual - bransament

- NSB aprobat : media valorilor=**0%**

- NS 2001 : media valorilor=**100%**

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2001 este mai mare cu 100% fata de NSB aprobat, constatandu-se in acest caz o imbunatatire sensibila a calitatii apei potabila fata de standardul de baza.

Coliformi totali - bransament

- NSB aprobat : media valorilor=**0%**

- NS 2001 : media valorilor=**50%**

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2001 este mai mare cu 50% fata de NSB aprobat, constatandu-se si in acest caz o imbunatatire a calitatii apei potabila fata de standardul de baza.

Avand in vedere valorile efective ale parametrilor de calitate realizati de ANB, ARBAC s-a adresat Directiei de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti cu scrisoarea nr.402/12.12.2002, pentru a aprecia daca in anul 2001, conform CC ANEXE privind conformitatea cu Standardele de calitate a apei potabile, au existat pericole pentru sanatatea publica. Urmare acestei scrisori, D.S.P.-M.B prin adresa DII/10/21.01.2003, se precizeaza ca in anul 2001 nu au fost probleme majore care sa puna in pericol starea de sanatate a consumatorilor din municipiul Bucuresti. Nu au fost inregistrate cazuri de epidemii hidrice sau boli digestive, care sa se fi datorat consumului de apa din reseaua de distributie a S.C APA NOVA Bucuresti S.A.

5.1.10. Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002:

In anul 2002 parametrii monitorizati de catre ARBAC au avut o evolutie usor pozitiva, care a condus la o crestere a calitatii apei potabile fata de NSB aprobat, in special in ceea ce priveste

parametrii biologici, respectiv coliformi totali, care in general prezinta un potential ridicat de risc pentru sanatatea publica.

De asemenea in anul 2002 nu s-a constatat producerea unui pericol pentru sanatatea publica in Reteaua de distributie a Municipiului Bucuresti, lucru confirmat de Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti cu adresa nr. 402/ 26.01.2003 si 226/ 05.03.2003, constituind conform Contractului de Concesiune argumentul principal in realizarea N.S. A1- Calitatea apei potabile.

Astfel, depasirea valorilor normale nu a fost constanta in aceleasi puncte, la recoltari repetate, succesive si cu valori foarte mari care sa genereze suspiciuni sau modificari majore ale calitatii apei distribuite. S-au facut corelari intre rezultatele de laborator ale probelor de apa recoltate si situatia morbiditatii (cazurile de imbolnavire) prin boli cu poarta de intrare digestiva posibil transmise prin apa potabila, corelari care au condus la concluzia ca in anul 2002 ca si in anii anteriori nu au fost inregistrate cazuri de epidemii hidrice si/sau boli digestive, care sa se fi datorat in exclusivitate consumului de apa din reseaua de distributie a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Ca o nota critica este faptul ca parametrii privind clorul liber rezidual si aluminiu rezidual nu au evoluat pozitiv, ceea ce necesita o serie de investitii pentru reabilitarea Statiilor de coagulanti si clorinare.

In ceea ce priveste numarul testelor conforme cu STAS 1342/ 1991, din totalul testelor efectuate de ANB prin laboratoarele de analiza calitatii apei s-au realizat in proportie de aproximativ 95%, ceea ce corespunde conditiilor impuse de normativele in vigoare.

In ceea ce priveste valorile medii efective ale parametrilor monitorizati, acestia se mentin la nivelul aprobat prin Contractul de Concesiune cu o imbunatatire semnificativa a parametrului biologic "coliformi totali", care s-a realizat in proportie de 98% in anul 2002.

Pentru imbunatatirea in continuare a calitatii apei potabile ANB a intocmit planuri de imbunatatire a valorilor celorlalti parametrii prin investitii si dotari specifice si anume:

- Reabilitarea si modernizarea gospodariilor de reactivi la Statiile Rosu si Arcuda, care sa duca la reducerea aluminiului rezidual din Reteaua de distributie.

- Modernizarea si functionarea in regim automat a Statiilor de clorinare pentru dezinfectarea optimizata a apei si diminuarea clorului rezidual la nivelul necesar.

- Imbunatatirea tehnologiei de tratare a apei si dotarea cu aparatura de masura si control, care sa faca posibila o functionare optima a instalatiilor pe diferite trepte tehnologice.

Din verificarile facute de personalul ARBAC pe teren a rezultat ca valorile parametrilor monitorizati se inscriu in prevederile STAS 1342/1991, astfel:

La Statia de Tratare Arcuda se pot trage urmatoarele concluzii:

a) Pentru Apa bruta

Din verificarile parametrilor de calitate nu s-au constatat depasiri ale prevederilor Contractului de Concesiune.

b) Pentru Apa potabila

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati de catre ARBAC la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile atit cu procente de conformitate pentru anul 2002 raportate de ANB cit si cu STAS 1342/1991.

La Statia de Tratare Rosu s-au tras urmatoarele concluzii:

a) Pentru Apa bruta

Din verificarile valorilor parametrilor de calitate nu s-au constatat depasiri ale prevederilor Contractului de Concesiune.

b) Pentru Apa potabila

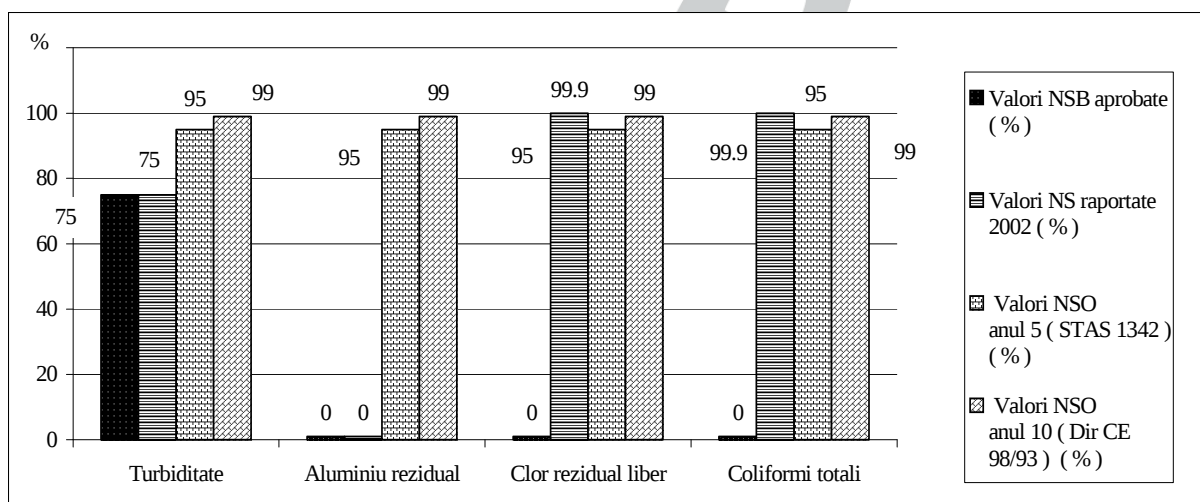
Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile atit cu procente de conformitate pentru anul 2002 raportate de ANB cit si cu STAS 1342/1991.

3. In Reteaua de Distributie, pentru apa potabila s-au tras urmatoarele concluzii:

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Rețele de Distribuție rezulta procente de conformitate comparabile atit cu procentele de conformitate pentru anul 2002 raportate de ANB cit si cu STAS 1342/91.

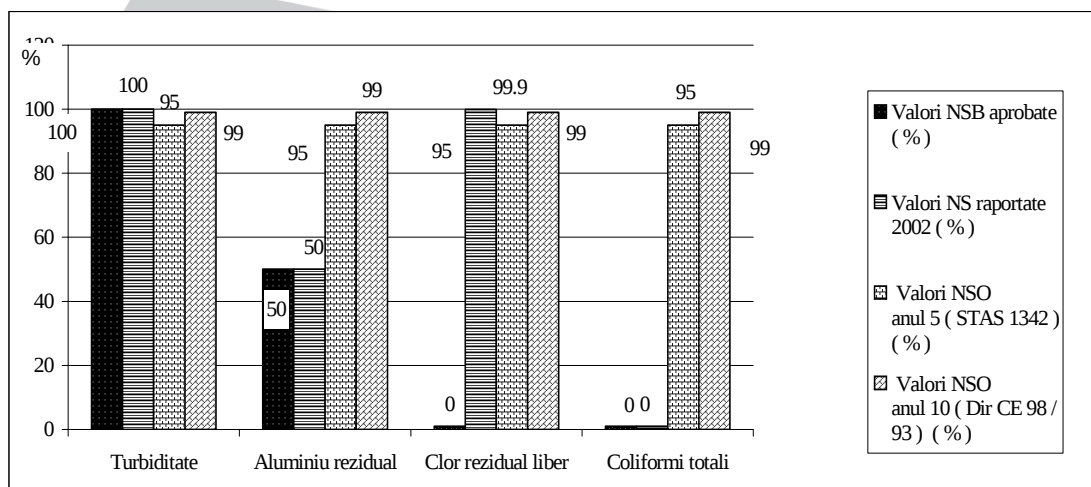
5.1.11a. Evolutia indicatorului A1 – Calitatea apei – Statie de tratarea Rosu

Statie de tratare Rosu	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (Dir CE 98/93) (%)
Turbiditate	75	75	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	95	99
Clor rezidual liber	0	99.9	95	99
Coliformi totali	0	99.9	95	99



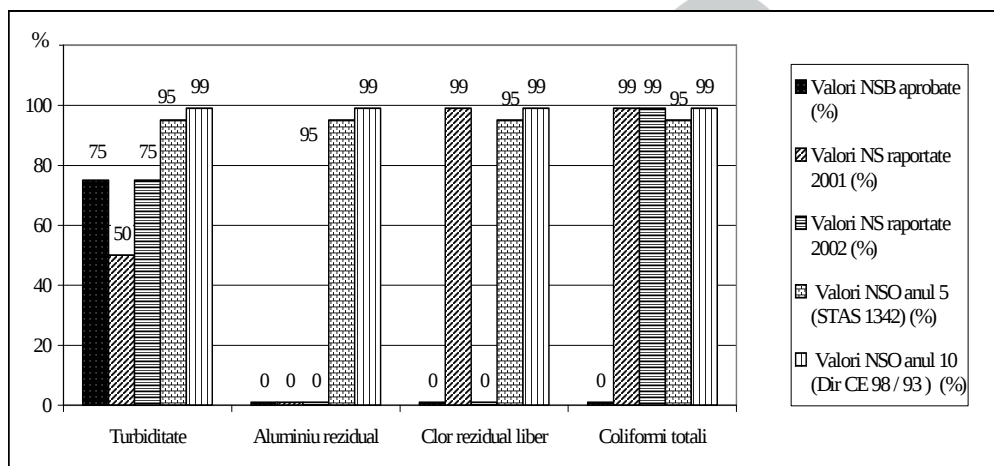
5.1.11b. Evolutia indicatorului A1 – Calitatea apei – Statie de tratarea Arcuda

Statie de tratare Arcuda	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (Dir CE 98 / 93) (%)
Turbiditate	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	50	50	95	99
Clor rezidual liber	0	99.9	95	99
Coliformi totali	0	0	95	99



5.1.11.c. Evolutia indicatorului A1 – Calitatea apei – Retea de distributie

Retea de distributie	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (Dir CE 98 / 93) (%)
Turbiditate	75	50	75	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	0	95	99
Clor rezidual liber	0	99	0	95	99
Colifomi totali	0	99	99	95	99



5.2. "A2 " Presiunea la bransament

5.2.1 Definitie : presiunea minima a apei potabile ce trebuie atinsa la bransamentul clientului.

5.2.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) = minim 98 % din gospodarii vor trebui sa satisfaca cerintele :

- Pentru clienti casnici ale caror locuinte nu depasesc 2 etaje, presiunea la bransament va trebui sa fie de minim 10 mCA la un debit de 9 l/min (540 l/ ora). Pentru blocuri cu mai mult de 2 etaje presiunea la ultimul etaj sa fie asemanatoare cu presiunea clientilor ce locuiesc la ultimul etaj din blocurile cu maxim 2 etaje.

- Pentru clientii comerciali si industriali se va asigura un debit in conformitate cu prevederile contractelor incheiate de acestia cu furnizorul serviciului.

5.2.3 Formula de calcul: raportul dintre numarul de bransamente cu presiune corespunzatoare si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila.

5.2.4 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune (17.11.2005).

5.2.5 Masurat prin : inregistrarea si intocmirea rapoartelor de presiune scazuta sesizate de concesionar sau din reclamatiiile clientilor, investigate de SC APA NOVA Bucuresti SA (ANB) in maxim 72 ore, precum si masurarea presiunii la bransament sau la un nivel de referinta aflat pe o conducta invecinata.

5.2.6 Monitorizat prin: ARBAC verifica in principal registrul completat de ANB cu date despre bransamentele cu presiune scazuta, numite bransamente "supuse riscului" cele care nu se incadreaza in valorile impuse de nivelele de servicii. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.2.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus = 0%, ulterior 92,94 % (la obs. ARBAC).

5.2.8 Nivel Standardul de Baza aprobat = 92,94 % prin Decizia ARBAC nr. 8/2002.

5.2.9 Valoare raportata de ANB in 2001 = 93,10 %. Indicatorul realizat este peste NSB.

5.2.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002: Raportare 2002: 93,75 %.

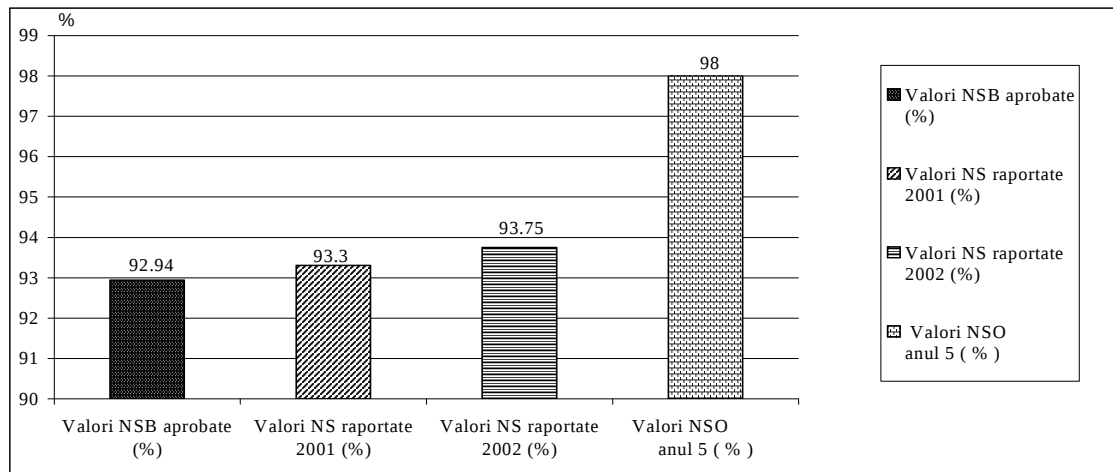
Formatul tabelelor verificate de ARBAC, in care s-au facut inregistrarile de baza precum si tabelele rezumative prezentat de ANB sunt conform cerintelor CC partea a III-a pag 140.

Intrucat initial baza de date nu era completa, ARBAC a solicitat prin adresele nr.8/20.06.2002, 58/02.08.2002, 180/02.10.2002, 261/25.10.2002 o serie de completari ale informatiilor transmise de ANB, solicitandu-se intreaga lista cu zonele unde se intalneste frecvent presiune sub cea stabilita prin Contractul de Concesiune. Informatiile primite de la ANB au fost considerate relevante dupa completarea datelor, existand atat liste cu bransamentele ce au frecvent probleme de presiune cat si pozitionarea pe harta Bucurestiului a zonele din care acestea fac parte. Zonele deficitare din punct de vedere a presiunii apei potabile sunt : Laminorului, Garoafei, Amurgului, Chitila, R. Calomfirescu, Lucaci, Tevi Sudate, Smardan, Leresti, Giulesti Sarbi, Giulesti Pasteur, Negreni, Sos. Panduri.

Din informatiile primite se constata ca valoarea pentru anul 2001 si valoarea pentru anul 2002 sunt peste valoarea SB aprobata. Avand in vedere insa ca numarul de bransamente cu presiune deficitara a stagnat (cresterea indicatorului datorandu-se extinderilor), ARBAC considera ca ANB trebuie sa se angajeze intr-o actiune constanta de realizare a indicatorului, evitand concentrarea realizarii sale in anul termenului de conformitate (anul 5).

5.2.11 Evolutia indicatorului A2 – Presiunea la bransament

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Presiunea la bransament	92.94	93.3	93.75	98



5.3. "A3" Continuitatea serviciului

5.3.1 Definitie : alimentarea continua cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore.

5.3.2 Nivel Standard obiectiv (NSB) : **minim 98 %** din bransamente alimentate cu apa potabila fara intreruperi 24 ore din 24 ore, incluzand si cele a caror intrerupere in furnizare va fi de cel mult 6 ore. Tot ce depaseste 6 ore de intrerupere peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul de Obiectiv.

5.3.3 Formula de calcul : care reprezinta raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu durate specificate mai sus si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila;

5.3.4 Termen limita de conformitate = anul 5 de concesiune (17.11. 2005).

5.3.5 Masurat prin : inregistrarea si intocmirea rapoartelor de nerealizarea continuitatii sau prin reclamatii ale clientilor. ANB va analiza toate aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB.

5.3.6 Monitorizat prin : ARBAC verifica in principal registrul completat de ANB cu intreruperi in furnizarea serviciului a caror durata depaseste 6 ore, intreruperi divizate pe durata de 6-12 ore, 12-24 ore, > 24 ore, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.3.7 Nivel Standard de Baza (NSB) propus de ANB este de:

- **70 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.

Pentru restul de 30 % propunerea este urmatoarea :

- **17 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;
- **10 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;
- **3 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 12 ore.

5.3.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 31/2002 este de:

- **70 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **17 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;
- **10 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;
- **3 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 12 ore.

5.3.9 Valori raportate de ANB in 2001 :

- **98,03 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **1,48 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 6 – 12 ore;
- **0,20 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost intre 12 – 24 ore;
- **0,29 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 12 ore.

Valorile realizate sunt peste NSB.

5.3.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

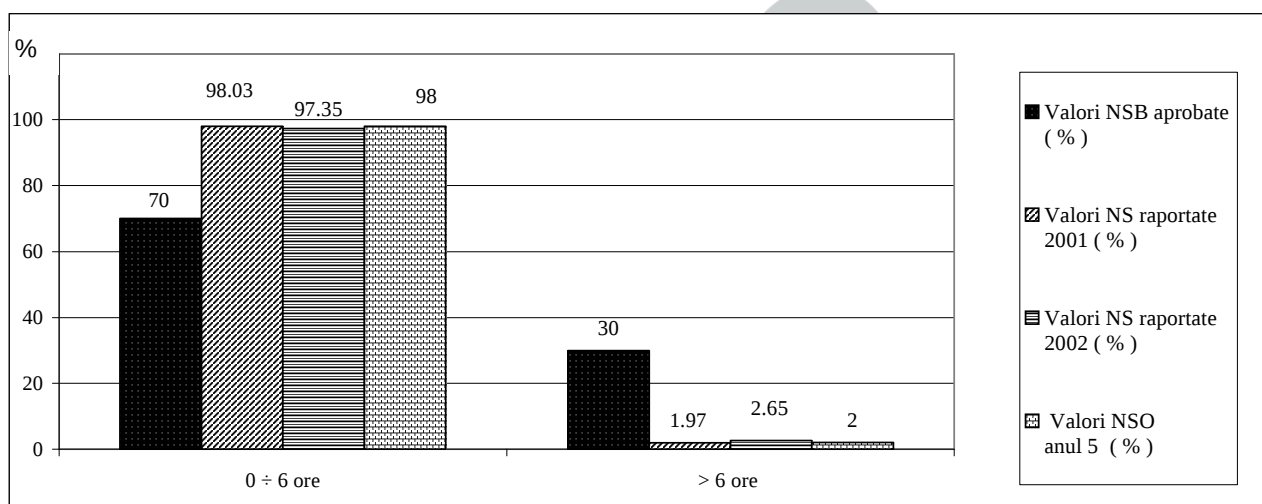
Valoare raportata de ANB in 2002: **97,35%** in 6 ore, **2,65** peste 6 ore.

In urma verificarilor prin sondaj a registrelor existente, ARBAC a propus formate noi ale registrelor de baza cu scopul de a reflecta cat mai bine situatia reala din sistemul de alimentare cu apa, desi registrele existente la ANB in care s-au facut inregistrari respecta prevederile Contractului de Concesiune. S-au solicitat completari si clarificari prin adresele 180/02.10.2002, 261/25.10.2002.

In cadrul Rapoartelor Anuale informatiile primite nu au fost in totalitate corecte pentru calculul indicatorului A3, deoarece pentru anul 2002, in evaluarea Nivelelor de Servicii sunt luate in calcul numarul de intreruperi fara oprire de apa. Au fost solicitate corectii. Chiar in cazul recalcularii NS, evolutia indicatorului in anul 2002 inregistraza o crestere semnificativa fata de NSB.

5.3.11. Evolutia indicatorului A3 – Continuitatea serviciului

Denumire	Durata intreruperii	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Continuitatea serviciului	0 ÷ 6 ore	70	98.03	97.35	98
	> 6 ore	30	1.97	2.65	2
	TOTAL	100	100	100	100



5.4. "A4 " Acoperire apa potabila

5.4.1 Definitie : Lungimea strazilor prevazute cu retele de distributie ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei.

5.4.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 99 % din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata, in conditii de eligibilitate prevazute in contract.

5.4.3 Formula de calcul : raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala de 1928 Km a strazilor de la Data licitatiei;

5.4.4 Termen limita de conformitate : anul 10 de concesiune (17.11.2010).

5.4.5 Masurat prin: Lungimea strazilor eligibile prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor.

5.4.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrele completate ce se va afla la ANB cu inregistrarile privind lungimea strazilor conectate la sistemul de apa potabila in timpul anului raportat. Verificarile mai cuprind tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare, analize de caz si sondaje stabilite de ARBAC, verificari eligibilitate,etc.

5.4.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB = 90 %

5.4.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) = 90,70 % prin Decizia ARBAC nr. 8/2002.

5.4.9 Valori raportate de ANB in 2001 = 90,70 %. Valorile NSB au fost mentinute.

5.4.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

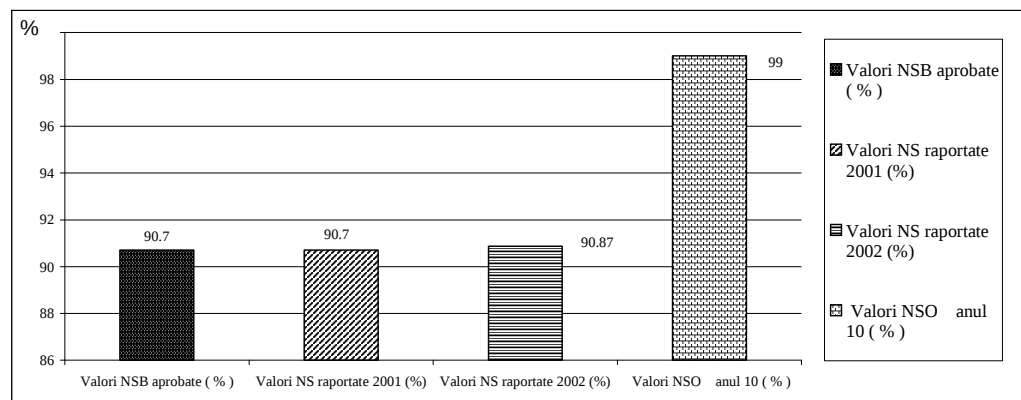
Valori raportate de ANB in 2002 = **90,87 %**, neexistand situatii de neconformitate.

Din punct de vedere al monitorizarii lucrarilor executate s-a constatat ca registrele datelor de baza nu au fost intocmite in formatul cerut de contract, evidenta extinderilor retelelor de apa nefiind prezentata unitar si sintetic (inregistrarile nu erau complete, lipsind intr-o prima etapa extinderile de retele realizate de primariile de sector si PMB). Aceste registre trebuie sa contina lista tuturor strazilor pe care au fost realizate retelele de apa, grupate pe investitori. ARBAC a solicitat inventarul tuturor lucrarilor de extinderi, pentru o evaluare exacta a indicatorului.

Totodata, avand in vedere ritmul insuficient de realizare a extinderilor in primii doi ani de concesiune (care a fost foarte scazut, de doar 0,17%, fata de o rata anuala necesara de cca 1%), ANB va trebui sa faca eforturi sa previna concentrarea realizarilor in ajunul termenului de conformitate. ARBAC a propus ANB planuri de imbunatatire a activitatii si de inregistrare a realizarilor.

5.4.11 Evolutia indicatorului A4 – Acoperire apa potabila

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 10 (%)
Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei	90.7	90.7	90.87	99



5.5 "A5" Timpul dintre notificarea scurgerii / exploziei si reparatie

5.5.1 Definitie: Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila.

5.5.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **80%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **90%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97%** din incidente;
- repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, **in interval de doua luni de la notificare;**

5.5.3 Formula de calcul: raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de cazuri notificate ca scurgeri / explozii .

5.5.4 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune (17.11.2005)

5.5.5 Masurat prin: reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, registru al tuturor incidentelor;

5.5.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si intocmirea tabelelor rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz.

5.5.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB pentru:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **30%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **40%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **55%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **45%** din incidente;

5.5.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr.12/2002 are urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **30%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **40%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **55%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **45%** din incidente;

5.5.9 Valori raportate de ANB in 2001 :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **39,02%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **51,69%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **58,48%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **41,52%** din incidente;

Valorile raportate au fost peste NSB.

5.5.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Valori raportate de ANB in 2002 :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **39,36%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **54,56%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **62,71%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **37,29%** din incidente

Valorile raportate de ANB sunt peste NSB , aratand o imbunatatire a acestui indicator.

Registru bazei de date pe baza caruia se procedeaza la calculul indicatorului este comun pentru indicatorii A3,A5,A6 si contine rubricile principale prevazute in Contractul de Concesiune, mai putin "numele persoanei care introduce inregistrarea". De asemenea nu exista inregistrari referitoare la termenele de reparare a drumurilor. Bazele de date pe suport electronic, necesare verificarilor de detaliu, au fost transmise cu intarziere, urmare notificarilor ARBAC.

In conformitate cu Contractul de Concesiune, indicatorul se refera numai la avariile inregistrate cu pierdere de apa. La verificarea inregistrarilor efectuate de ANB pentru acest indicator, s-au depistat si cazuri de interventie in sistem care nu aveau legatura cu indicatorul

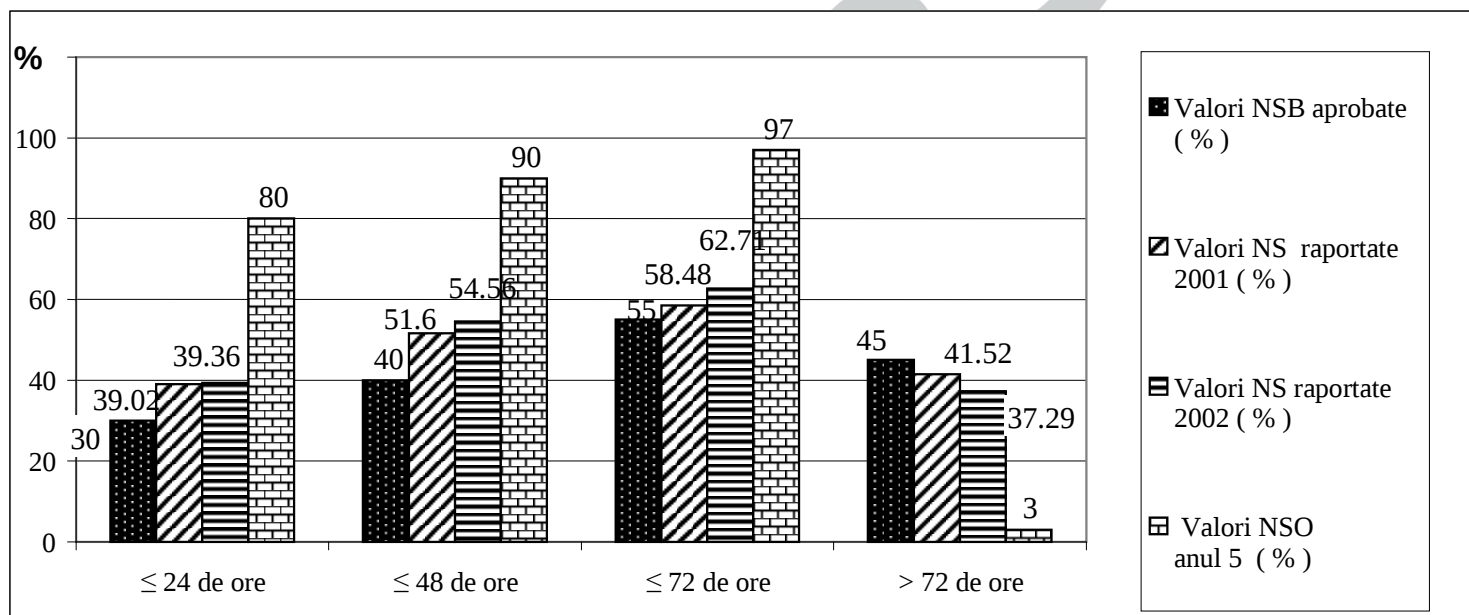
(vana blocata/fara pierdere de apa, etc). De aceea, pana la verificarea integrala a bazei de date electronice (care cuprinde un numar mare de asemenea cazuri), evaluarea realizarii acestui indicator nu este finalizata.

Sunt necesare planuri de imbunatatire, in special in ceea ce priveste modul de inregistrare si de incadrare corecta a cazurilor in acest indicator, precum si programe de inlocuiri de retele, orientate catre zonele cu cele mai mari pierderi de apa.

AMRSP

5.5.11. Evolutia indicatorului A5 – Timp intre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie

Denumire	timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	30	39.02	39.36	80
	≤ 48 de ore	40	51.6	54.56	90
	≤ 72 de ore	55	58.48	62.71	97
	> 72 de ore	45	41.52	37.29	3
TOTAL		100	100	100	100



5.6. “A 6 ” Alimentare alternativa cu apa potabila

5.6.1 Definitie : Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii (livrarea apei potabile cu autocisterne sau alte echipamente similare astfel incat nici un client nu va fi la o distanta mai mare de 200 m de autocisterna).

5.6.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO): asigurarea alimentarii alternative in **99 %** din cazurile in care a existat o intrerupere care a durat mai mult de 24 de ore;

5.6.3 Formula de calcul: raportul dintre numarul de cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore si s-a asigurat alimentarea alternativa si numarul total de cazuri in care intreruperea alimentarii cu apa potabila a fost de peste 24 de ore;

5.6.4 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune (2002);

5.6.5 Masurat prin: reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore;

5.6.6 Monitorizat prin: In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.6.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB :

- **0 %** din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;
- **100 %** din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

Nota : In practica RGAB nu se asigura alimentarea alternativa cu apa potabila.

5.6.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 8/2002:

- **0 %** din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;
- **100 %** din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

5.6.9 Valori raportate de ANB in 2001:

- **0 %** din cazuri rezolvate in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;
- **100 %** din cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii.

Nu puteau exista neconformitati, intrucat NSB este 0 (RGAB nu avea astfel de obligatii).

5.6.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Registrul bazei de date pe baza caruia se evalueaza indicatorul este comun pentru indicatorii A3,A5,A6 si contine rubricile principale prevazute in contractul de concesiune, mai putin “numele persoanei care introduce inregistrarea”.

Indicatorul a avut Termen limita de conformitate anul 2 de concesiune. In vederea atingerii NSO, ANB a luat masuri speciale in cursul anului 2002, cum ar fi :

- Incepand cu a doua jumatate a lunii iulie ANB, a achizitionat si a pus in functiune patru cisterne de apa potabila cu capacitate de 3000 de litri fiecare, confectionate dintr-un cauciuc special destinat pentru lichide alimentare si echipate cu cate doua robinete. Pentru montarea acestora s-au confectionat patru cadre metalice speciale, iar pentru transportul si montajul lor se foloseste un camion cu brat hidraulic. Fiecare dintre cele patru cisterne este insotita permanent de echipe ANB formate din trei persoane: doua care se ocupa de umplerea recipientilor cetatenilor, iar cea de-a treia persoana ofera informatii celor interesati despre calitatea apei potabile furnizate.

- pentru perioada de iarna s-a adoptat o solutie complementara. Pentru a evita riscul inghetului ce ar putea sa apara in aceasta perioada ANB a incheiat contracte cu 3 societati furnizoare de apa potabila imbuteliata in recipienti de plastic. Conform contractelor, aceste societati comerciale sunt obligate sa aiba in permanenta un stoc de 10.000 de sticle de plastic a cate 2 litri .

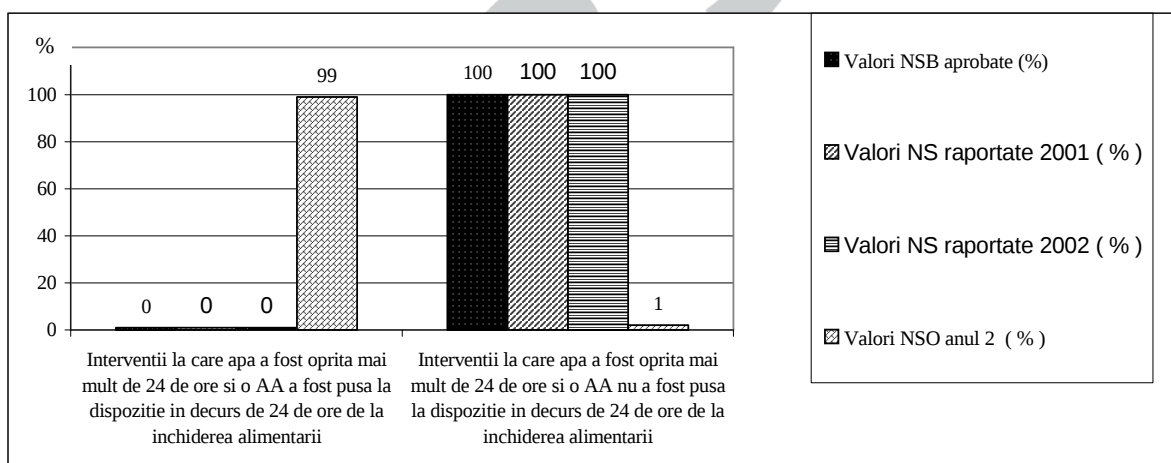
In Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, adica intre 27 iulie – 27 septembrie 2002, ANB nu a inregistrat nici un caz de intrerupere a alimentarii cu apa potabila mai mare de 24 de ore. In consecinta, ARBAC a aprobat prin Decizia nr. 10 / 28.10.2002 Certificarea Conformitatii Initiale pentru atingere NSO la termenul prevazut in contract.

In baza de date electronica aferenta Raportului Anual pe 2002 s-au identificat 15 cazuri in care intreruperea alimentarii a fost mai mare de 24 de ore. 5 dintre aceste lucrari au fost fara clienti afectati, cazuri care au fost excluse din calcul. La nici una dintre aceste intreruperi nu s-a intervenit cu alimentare alternativa. Nici una din cele 15 intreruperi ale alimentarii mai mari de 24 de ore nu a fost in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (pentru atingerea NSO).

Concluzia este ca in timpul anului 2 de concesiune s-a mentinut NSB, iar NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract. Sunt totusi necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare si securizarea inregistrarilor.

5.6.11 Evolutia indicatorului A6 : Alimentarea alternativa cu apa potabila

Intervale de timp conform contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 2 (%)
Interventii la care apa a fost oprita mai mult de 24 de ore si o AA a fost pusa la dispozitie in decurs de 24 de ore de la inchiderea alimentarii	0	0	0	99
Interventii la care apa a fost oprita mai mult de 24 de ore si o AA nu a fost pusa la dispozitie in decurs de 24 de ore de la inchiderea alimentarii	100	100	100	1



5.7. “ A7 ” Apa facturata ca procent din apa produsa

5.7.1 Definitie : raportul dintre cantitatea de apa potabila facturata si apa potabila produsa.

5.7.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **7 %** pentru anul 5 (17.11.2005);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **16 %**; pentru anul 10 (17.11.2010);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **21 %**; pentru anul 15 (17.11.2015);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **22,5 %**; pentru anul 20 (17.11.2020);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2001) + **23 %** pentru anul 25 (17.11.2025);

5.7.3 Formula de calcul : raportul dintre volumul de apa potabila facturat si volumul total de apa potabila produs.

5.7.4 Termen limita de conformitate : conform termenelor de la punctul 2.

5.7.5 Masurat prin: rapoarte cu inregistrari ale volumelor masurate de apa potabila produsa si a inregistrarilor volumelor facturata.

5.7.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrele completate ce se va afla la ANB cu inregistrările privind volumele de apa produse si a volumelor facturate.

5.7.7 Nivel Standard de Baza (SB) propus de ANB : 51,94 %.

5.7.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) : Nivelul Standardului de Baza propus de ANB a fost respins de ARBAC prin Decizia nr. 25/2002.

5.7.9 Valori raportate de ANB in 2001 = 54,35 %

5.7.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002:

Analizele efectuate de reprezentantii ARBAC la sursele de productie a apei potabile cu privire la stadiul montarii aparatelor de masura a debitelor de apa produsa, a aratat ca ANB nu detine date relevante pentru evaluarea acestui indicator, astfel incat erorile de masurare sa permita verificarea valorilor propuse.

Cu privire la evaluarea acestui indicator s-a purtat o ampla corespondenta. Astfel cu adresele 8/20.06.2002, 58/02.08.2002, 100/28.08.2001, 180/02.10.2002 s-a solicitat de la ANB trimiterea in principal a datelor referitoare la proceduri si modalitati de masurare si calculare a bilantului apei potabile. Dupa notificarea ARBAC nr. 253/22.10.2002 prin care se solicita ca ANB sa transmita modul de determinare a volumelor facturate si volumelor produse, si a adreselor 261/25.10.2002, 341/20.11.2002 Comitetul Executiv ARBAC a hotarat in Decizia nr.25 respingerea NSB a indicatorului A7.

S-a solicitat ca ANB sa prezinte un plan de imbunatatire, prin prezentarea investitiilor specifice care se vor face pana la realizarea in totalitate a contorizarii si inceperea masuratorilor exacte, precum si a datei la care se vor putea efectua masuratori adecvate, verificabile.

In cursul analizelor comune, ARBAC a propus un proiect de Decizie prin care se stabileste modalitatea de calcul corecta a indicatorului, definind cu aceasta ocazie si anul de incepere a monitorizarii, an care urmeaza anului finalizarii contorizarii. In baza acordului ANB pentru propunerile ARBAC, s-a emis Decizia nr. 10/2003, care deschide calea reglementarii corecte a evaluarii indicatorului A7.

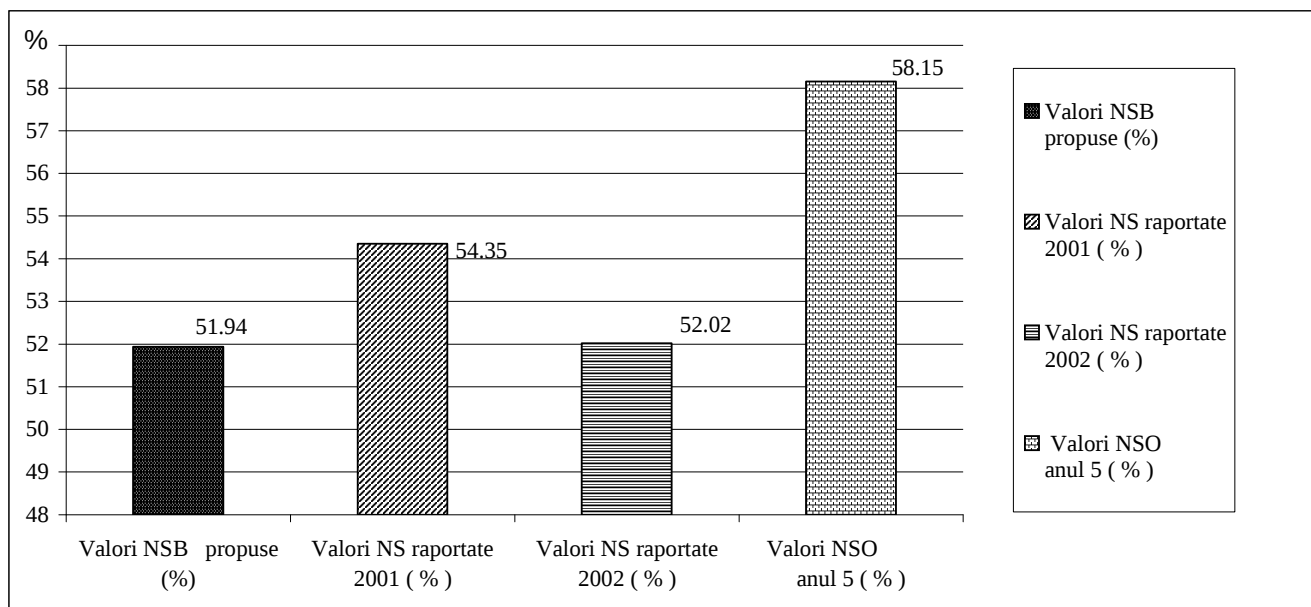
Conform acestei decizii, Nivelul Standardului de Baza al acestui indicator va fi aprobat dupa ce ANB va monta aparate de masura la toate sursele de productie a apei potabile, ce va permite realizarea unui bilant corect al apei.

NOTA:

Valorile din tabelul de mai jos, propuse initial de ANB, sunt pur informative, avand erori de masurare deosebit de mari, ceea ce face imposibila evaluarea indicatorului pana la montarea de sisteme de masura adecvate.

5.7.11 Evolutia indicatorului A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

Denumire	Valori NSB propuse (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Apa facturata ca procent din apa produsa	51.94	54.35	52.02	58.15



5.8. “ A8 ” Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor

5.8.1 Definitie : raportul dintre valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise.

5.8.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 99 % din totalul facturilor emise trebuie sa fie intocmite pe baza citirii contoarelor.

5.8.3 Formula de calcul : raportul dintre media anuala a sumei valorilor tuturor facturilor emise de pe baza citirii contoarelor montate la nivelul fiecarui bransament si media anuala a sumei valorilor tuturor facturilor emise de ANB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti.

5.8.4 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune (17.11.2005).

5.8.5 Masurat prin: rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise si a inregistrarilor volumelor facturate dupa citirea contoarelor.

5.8.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrele completate de ANB cu inregistrarile privind modul de facturare a apei potabile si emiterea corecta a facturilor.

5.8.7 Nivel Standard de Baza (SB) propus de ANB : 85%.

5.8.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) = Nivelul Standardului de Baza a fost respins prin Decizia ARBAC nr. 32/2002, datorita lipsei datelor referitoare la valoarea facturilor emise pentru clientii necontorizati dar facturati dupa un contor comun mai multor utilizatori (prevederile legale si ale contractului de concesiune stabilesc ca un utilizator trebuie sa aiba cel putin un bransament, iar lipsa contorizarii pe bransament implica corectarea datelor avansate initial de ANB cu privire la acest indicator). Urmare notificarii ANB pentru lipsa de informatii relevante determinarii NSB, s-au primit o serie de date (adresa ANB 1755/21.04.2003), care au permis evaluarea NSB cu intarziere, in conformitate cu definitiile date in Decizia ARBAC nr. 32/2002, prin care valorile facturilor emise pe contori de retea au fost considerate ca valori necontorizate (intrucat contorii trebuiesc montati pe fiecare bransament, la fiecare imobil si casa de locuit si nu la un grup de case sau imobile, pentru acest din urma caz contorii respectivi fiind definiti drept contori de retea, dupa care nu se poate accepta facturarea). NSB a fost aprobat prin decizia ARBAC nr. 11/2003 si are valoarea de **91,31%**. Mentionam ca intarzierea clarificarilor la acest indicator este data de mentinerea unor puncte de vedere diferite intre ANB si ARBAC cu privire la „retelele telescopice”, problema care influenteaza modul de evaluare a obligatiilor ANB.

5.8.9 Valori raportate de ANB in 2001 = 91,15% (in varianta corectata, conform Deciziei ARBAC nr. 32/2002). Indicatorul fiind sub valorile NSB, s-a intocmit un proiect de penalizare a concesionarului. Se asteapta punctul de vedere al Comisiei de Experti, legat de clarificarile cu privire la „retelele telescopice”, de care depinde argumentarea proiectului de penalizare si promovarea sa.

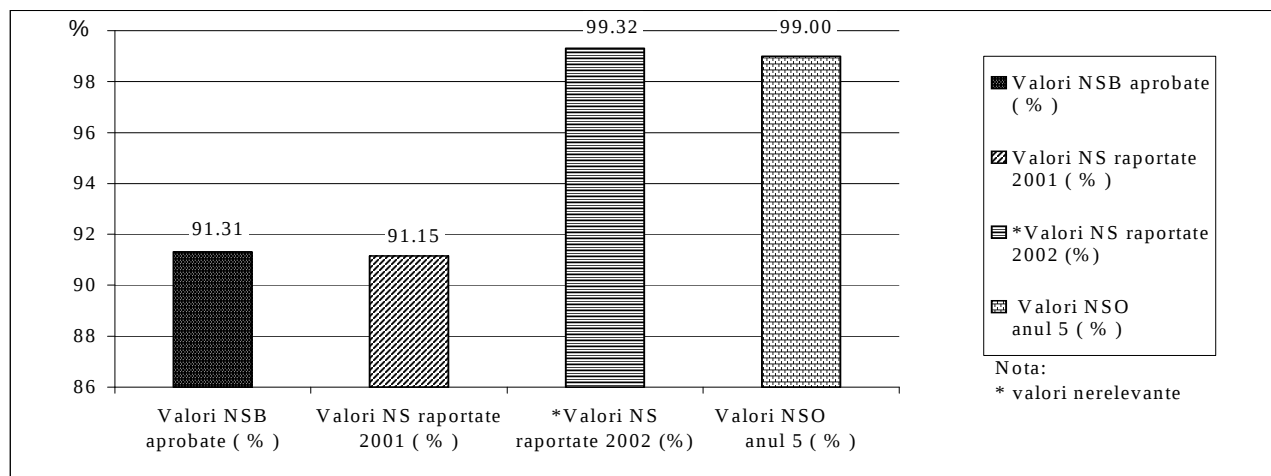
5.8.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 : In Raportul ANB pentru anul 2002, ANB a prezentat o valoare a indicatorului A8 de 99,32%, care insa nu respecta prevederile Deciziei nr. 32/2002. ANB nu a prezentat in cursul anului 2002 date referitoare la clientii facturati pe bransamentele necontorizate aflate pe retelele telescopice.

Pe marginea acestui indicator s-a purtat o bogata corespondenta pentru clarificarea modului de determinare a indicatorului. Astfel cu adresele 8/20.06.2002, 58/02.08.2002, 143/11.09.2002, 180/02.10.2002, 336/19.11.2002 si cu notificarea 399/12.12.2002 s-a solicitat trimiterea de catre ANB a datelor referitoare la obiectul divergentei.

Evaluarea realizarii indicatorului pentru anul 2001 si 2002, in comparatie cu NSB aprobat, este inca in curs, lipsind toate informatiile necesare unei decizii a ARBAC, care va putea fi data numai dupa rezolvarea problemei „retelele telescopice”.

5.8.11 Evolutia indicatorului A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	*Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Facturi emise pe baza contoarelor din total facturi	91.31	91.15	99.32	99.00



5.9. “ B1 ” Calitatea apei efluentului

5.9.1 Definitie : Apa uzata menajera si industrială trebuie sa sufere un proces de epurare conform Standardului U.E.

5.9.2 Nivel Standard obiectiv (NSO) :

Epurare completa

- CB05 (20°C) max. la deversare 125mg.O₂/l;
- CCO (metoda cu dicromat de potasiu) max. la deversare 125mg.O₂/l;
- Total solide in suspensie max. la deversare 25mg./l;
- Fosfor total max. la deversare 1mg.P/l;
- Azotat total max. la deversare 10mg./l.

5.9.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul testelor “reusite” (care depasesc valorile standard conform definitiilor si procedurilor precizate in Contractul de Concesiune pentru Standardul Obiectiv B1) si numarul total de teste efectuate, avand in vedere ca efluentul nu a fost epurat nici in perioada 1999-2000 si nici in prezent;

5.9.4 Termen limita pentru conformitate :

- Sfarsitul anului 5 (17.11.2005) – pentru realizarea investitiei cu fonduri de la UE;
- Sfarsitul anului 15 (17.11.2015) – in cazul realizarii din fonduri proprii ANB.

5.9.5 Masurat prin: Probe mixte pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii.

5.9.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrele completate ce se va afla la ANB cu inregistrările asupra testelor efectuate, detalii complete ale nereusitelor, precum si prelevarea de mostre si efectuarea de analize suplimentare din sistem.

5.9.7 Nivel Standard de Baza (SB) propus de ANB : 0 % (municipiul Bucuresti nu are statie de epurare).

5.9.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 8/2002 este **0%**.

5.9.9 Valori realizate de ANB in 2001 = 0%

5.9.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002: Valori realizate in 2002 = 0%

Valoarea indicatorului fiind “0”, iar statia de epurare nefiind finalizata, nu au existat probleme de monitorizare. Ca problema de o deosebita importanta, ramane realizarea Statiei de epurare a apelor uzate Glina. In prezent prin Laboratorul de analize se urmareste mentinerea parametrilor apei uzate in limitele valorilor maxime stabilite prin NTPA 002/1997- Normativ privind conditiile de evacuare a apelor uzate in retelele de canalizare a localitatilor.

5.10. „B2 ” Acoperire canalizare

5.10.1 Definitie : Lungimea strazilor prevazute cu retele de canalizare ca procent din lungimea totala a strazilor la data Licitatiei.

5.10.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 99 % - strazi existente la Data Licitatiei vor avea canalizare de capacitate suficienta.

5.10.3 Formula de calcul : raportul dintre lungimea de 1759 de Km a strazilor echipate cu canalizare si lungimea totala de 1928 Km a strazilor de la data concesiunii;

5.10.4 Termen limita de conformitate : anul 10 de concesiune (17.11.2010).

5.10.5 Masurat prin: Lungimea strazilor prevazute cu conducte de canalizare, ca procent din lungimea totala a strazilor.

5.10.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrele completate ce se va afla la ANB cu inregistrările privind lungimea strazilor conectata la sistemul de canalizare . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date cu detalii asupra strazilor conectate, separativ/unitar precum si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.10.7 Nivel Standard de Baza (SB) propus de ANB : 91 %.

5.10.8 Nivel Standardul de Baza aprobat = 91,2 % prin Decizia ARBAC nr. 8/2002.

5.10.9 Valori raportate de ANB in 2001 = 91,2 %. Valorile NSB au fost mentinute.

5.10.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

- Registrele datelor de baza trebuie sa contina lista tuturor strazilor pe care au fost realizate retelele de canalizare, grupate pe investitori.

Din punct de vedere al monitorizarii lucrarilor executate, ANB a prezentat o lista cu investitiile proprii, lipsind investitiile realizate din bugetul local (PMB sau Primaria de Sector).

- ARBAC a solicitat inventarul lucrarilor care sunt in exploatarea ANB fara formalitatile de predare la Concesionar, urmand ca valoarea acestor lucrari sa duca la devansarea termenului limita sau ajustare negativa de tarif functie de optiunea Concedentului- CGMB.

- Desi reprezentantii ARBAC au avut intrevederi cu Directia Investitii ANB, in care au solicitat modul de prezentare a informatiilor, nu s-a prezentat o situatie **clara si relevanta** a tuturor lucrarilor.

In concluzie formatul registrelor datelor de baza trebuie imbunatatit conform unor planuri de imbunatatire intocmite de ANB si supuse aprobarii ARBAC.

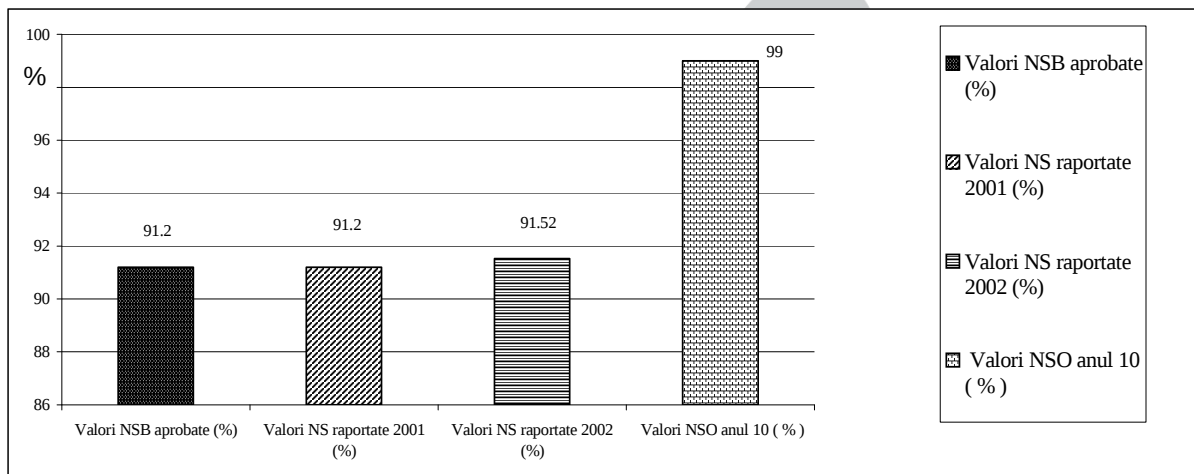
- Planurile de imbunatatire au la baza analiza masurilor luate de ANB pentru atingerea acestor NS, care ne arata ca ritmul de realizare a extinderilor in primii doi ani de concesiune a fost foarte scazut cu o crestere de 0,32% canalizare, presupunind eforturi amplificate in uratorii ani.

- Avind in vedere lipsa includerii investitiilor PMB si PS cu privire la extinderile de retele si lipsa oricarui acord intre Municipality si Concesionar cu privire la devansarea Nivelelor de Servicii B2, nu se poate aprecia noile termene (devansate) de realizare a conformitatii.

La interventia ARBAC s-a aprobat un program de proiectare si realizare a investitiilor in acest domeniu, care sa asigure realizarea Standardului Obiectiv in termenul prevazut in Contractul de Concesiune.

5.10.11 Evolutia indicatorului B2 – Acoperire canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 10 (%)
Lungimea strazilor prevazute cu retele de canalizare ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei	91.2	91.2	91.52	99



5.11. "B3" Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

5.11.1 Definitie = Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

5.11.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **75%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **98%** din incidente;

5.11.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere.

5.11.4 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune (2002);

5.11.5 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere.

5.11.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate gurile de scurgere infundate. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.11.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **5%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **78%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **22%** din incidente;

5.11.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002 este :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **10%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **78%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **22%** din incidente;

5.11.9 Valori raportate de ANB in 2001:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **37,50%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **81,37%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **18,63%** din incidente.

Verificarile au aratat realizari peste NSB aprobat.

5.11.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Valorile raportate de ANB in 2002 sunt :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **63,49%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in cel putin **90,69%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in mai mult de 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **9,31%** din incidente;

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2002 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2002 s-a respectat NSB.

La acest indicator se respecta formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si pe baza carora se efectueaza evaluarea indicatorului.

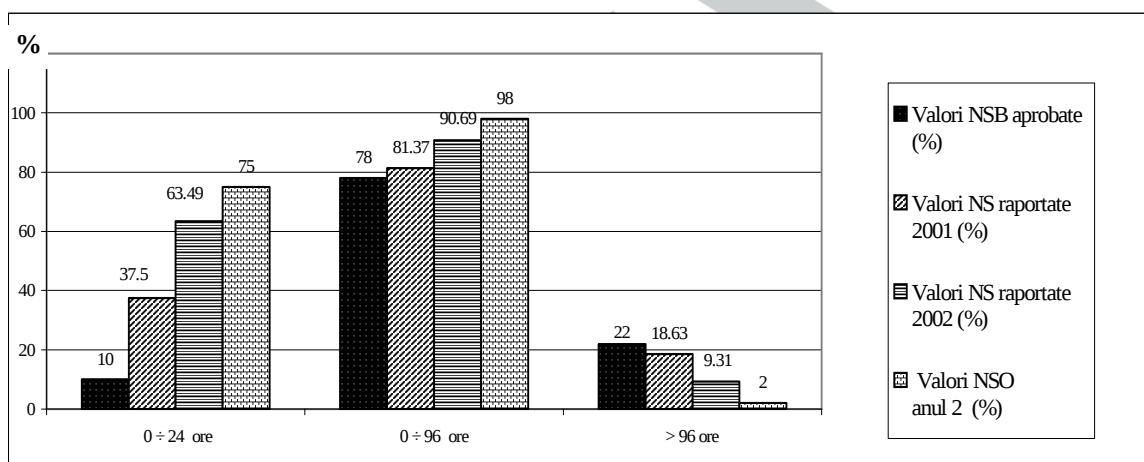
NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2002), drept pentru care s-a procedat la evaluarea indicatorului pentru o noua perioada (04.10 - 03.12.2002) in aceleasi conditii de EIC. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO. ANB a luat masuri de imbunatatire a modului de inregistrare si a achizitionat 26 autocurativoare speciale.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 17.12.2002, ANB a transmis "Raportul de Conformitate" impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru noua perioada de evaluare continua

04.10.2002- 03.12.2002. In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii (E. I. C.), Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3.

5.11.11 Evolutia indicatorului - B3 Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia:

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 2 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	0 ÷ 24 ore	10	37,5	63.49	75
	0 ÷ 96 ore	78	81.37	90.69	98
	> 96 ore	22	18.63	9.31	2
	TOTAL	100	100	100	100



5.12. "B 4.1" Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

5.12.1 Definitie : Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

5.12.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **30%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **75%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

5.12.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector.

5.12.4 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune (2005);

5.12.5 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri.

5.12.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la prabusiri de canal colector. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date si tabel rezumativ pentru fiecare an de raportare.

5.12.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB :

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **20%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **50%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **80%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **20%** din incidente;

5.12.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **20%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **45%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **80%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **20%** din incidente;

5.12.9 Valori raportate de ANB in 2001 :

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **31,49%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **59,15%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **91,49%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **8,51%** din incidente.

Valorile raportate au fost peste NSB, avand in vedere corectarea NSB. Raportul initial al ANB indica realizari de 31%, pentru 2 zile de la raportare (notificare), corectate ulterior la 21,3%, ceea ce a condus la modificari si ale NSB, intrucat acesta este fundamentat de inregistrările din anul 2001, lipsind inregistrari relevante in anii 1999 -2000.

5.12.10. Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

In cursul anului 2002, in urma monitorizarii inregistrarilor specifice acestui indicator s-a constatat ca nu s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si deci, nu se pot trage concluzii privind evolutia indicatorului pana nu se clarifica corectitudinea cazurilor care s-au luat in considerare la calculul indicatorului (au fost inregistrate la acest indicator cazuri precum: camin de inspectie acoperit, capac si rama CI lipsa, gratar si rama gura de scurgere lipsa, etc.).

Valori raportate de ANB in 2002 :

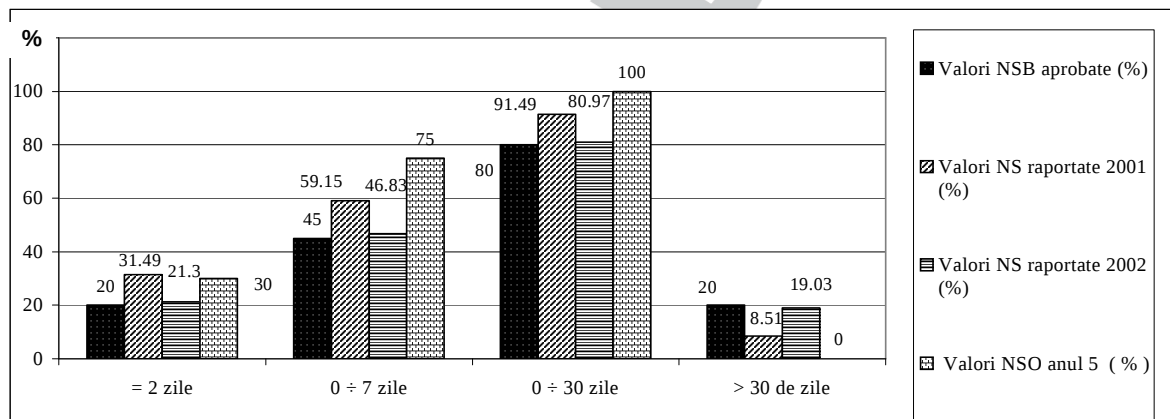
- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in cel putin **21,3%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in cel putin **46,83%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **80,97%** din incidente;
- Repararea prabusirii in mai mult de o luna de la raportare in **19,03%** din incidente

Pentru o evaluare corecta a NSB, ARBAC propune corectarea modului de calcul prin eliminarea cazurilor nerelevante pentru evaluarea acestui indicator. Dupa primirea datelor refacute se va proceda la o noua evaluare a indicatorului pentru anul 2002.

De aceea, sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste incadrarea cazurilor pe indicator.

5.12.11 Evolutia indicatorului - B 4.1 Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

Denumire	timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	= 2 zile	20	31.49	21.3	30
	0 ÷ 7 zile	45	59.15	46.83	75
	0 ÷ 30 zile	80	91.49	80.97	100
	> 30 de zile	20	8.51	19.03	0
TOTAL		100	100	100	100



5.13. "B 4.2 " Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

5.13.1 Definitie : Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

5.13.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **75%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

5.13.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal.

5.13.4 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune (2005);

5.13.5 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari.

5.13.6. Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la infundari de canal colector. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date si tabel rezumativ pentru fiecare an de raportare.

5.13.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin 40% din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **75%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **25%** din incidente;

5.13.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002.

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **53%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **78%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **22%** din incidente.

5.13.9 Valori raportate de ANB in 2001 :

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **59,11%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **83,85%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **16,15%** din incidente.

Nivelele de servicii inregistrate, verificate de ARBAC, au fost peste NSB.

5.13.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Valori raportate de ANB in 2002 :

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **60,57%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **84,5%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **15,5%** din incidente

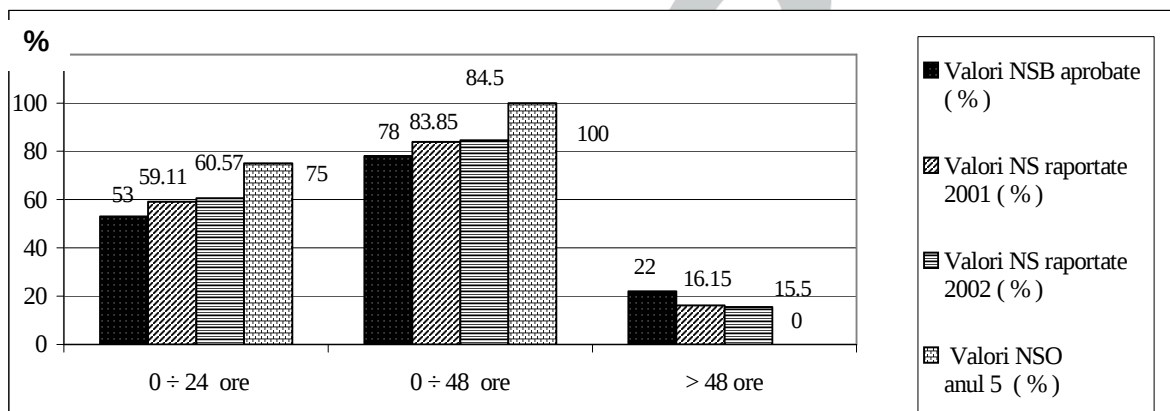
In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2002 la acest indicator se poate considera ca in anul 2002 s-a respectat NSB.

La acest indicator se respecta formatul registrului bazelor de date prevazut in Contractul de Concesiune si pe baza carora se efectueaza evaluarea indicatorului.

ARBAC considera ca sunt necesare planuri de imbunatatire a modului de inregistrare, astfel incat in viitor sa fie eliminate erorile de inregistrare.

5.13.11. Evolutia indicatorului B 4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii	0 ÷ 24 ore	53	59.11	60.57	75
	0 ÷ 48 ore	78	83.85	84.5	100
	> 48 ore	22	16.15	15.5	0
	TOTAL	100	100	100	100



5.14 B 4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

5.14.1 Definitie = Eliminarea apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal ;

5.14.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

5.14.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care ANB a stabilit riscul de inundare.

5.14.4 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune (17 noiembrie 2002);

5.14.5 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari sau prabusiri.

5.14.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale in cazul unei infundari sau prabusiri de canal colector. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.14.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB:

- Eliminarea apelor reziduale in mai putin de 6 de ore de la raportare in **70%** din incidente ;
- Eliminarea apelor reziduale mai mult 6 de ore de la raportare in **30%** din incidente ;

5.14.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2002 este:

- Eliminarea apelor reziduale in mai putin de 6 de ore de la raportare in **88%** din incidente ;
- Eliminarea apelor reziduale in mai mult de 6 de ore de la raportare in **12%** din incidente ;

5.14.9 Valori raportate de ANB in 2001:

- Eliminarea apelor reziduale in mai putin de 6 de ore de la raportare in **95,5%** din incidente;
- Eliminarea apelor reziduale in mai mult de 6 de ore de la raportare in **4,5%** din incidente.

Nivelele de servicii inregistrate, verificate de ARBAC, au fost peste NSB.

5.14.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Pentru acest indicator datele necesare evaluarii NSB se regasesc in registrele baze de date ale indicatorilor B4.1 si B4.2.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2002 se apreciaza ca s-a respectat NSB.

SO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2002).

In urma verificarii Raportului Initial de Conformitate, in data de 05.11.2002, s-a stabilit refacerea formulei de calcul pentru acest indicator.

ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO.

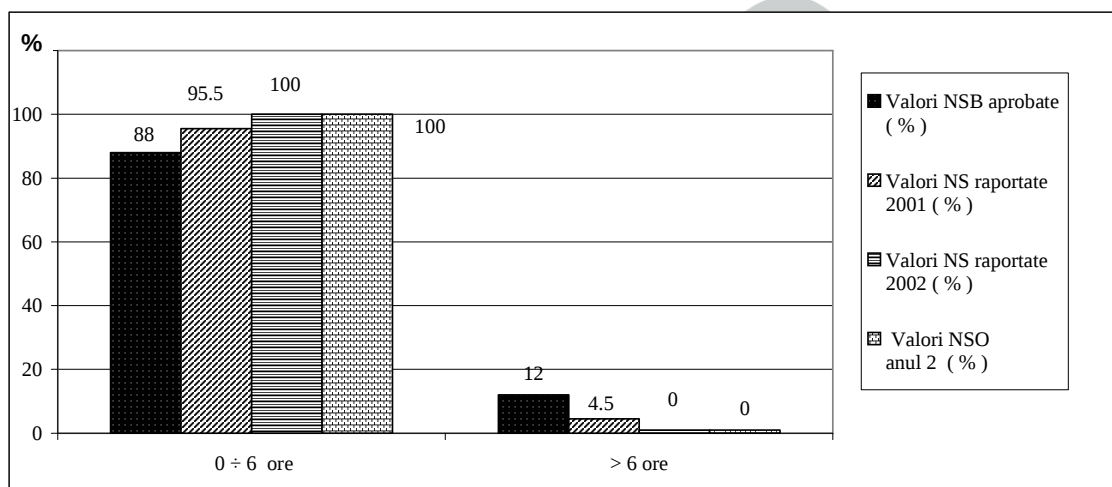
ANB a luat masuri de imbunatatire a modului de inregistrare, a formulei de calcul si a achizitionat 11 echipamente complexe.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 17.12.2002, ANB a transmis "Raportul de Conformitate" impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002. In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii, prin scrisoarea nr.2 din 3.01.2003 ARBAC a solicitat ANB recalcularea valorilor indicatorului B4.3 incluzand si cazurile notificate cu inundare a gospodariilor sau domeniului public, care prezinta un risc de extindere a inundarii, solicitare la care s-a raspuns prin adresa nr.49/7.01.2003. Pe baza Raportului de Conformitate si a datelor suplimentare privind cazurile de inundari care au prezentat risc de extindere a inundarii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/14.01.2003, a aprobat Conformitatea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3.

Avand in vedere refacerea formulei de calcul cu ocazia evaluarii pentru atingerea SO, date corecte pentru calculul indicatorului sunt numai in lunile octombrie-noiembrie 2002.

5.14.11 Evolutia indicatorului B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 2 (%)
Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri si / infundari de canal colector	0 ÷ 6 ore	88	95.5	100	100
	> 6 ore	12	4.5	0	0
	TOTAL	100	100	100	100



5.15 "B5" Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

5.15.1 Definitie = Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare.

5.15.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in **95%** din incidente.

5.15.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei.

5.15.4 Termen limita pentru conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

5.15.5 Masurat prin : reclamatii de la clienti,o inregistrare a tuturor incidentelor.

5.15.6 Monitorizat prin : in principal ARBAC verifica registrul ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor. Registrul trebuie sa cuprinda o baza de date detaliata si un tabel rezumativ pentru fiecare an de raportare.

5.15.7 Nivel Standard de Baza (NSB) propus de ANB:

- rezolvare in 48 de ore in **0%** din incidente;
- rezolvare in mai mult de 48 de ore in **100%** din incidente;

5.15.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002.

- rezolvare in 48 de ore in **70%** din incidente;
- rezolvare in mai mult de 48 de ore in **30%** din incidente;

5.15.9 Valori realizate de ANB in 2001:

- rezolvare in 48 de ore in **81%** din incidente;
- rezolvare in mai mult de 48 de ore in **19%** din incidente.

Nivelele de servicii inregistrate, au fost peste NSB.

5.15.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Pentru acest indicator datele necesare evaluarii NSB se regasesc in registrele baze de date ale indicatorilor B4.1 si B4.2, neexistand un registru special pentru acest indicator.

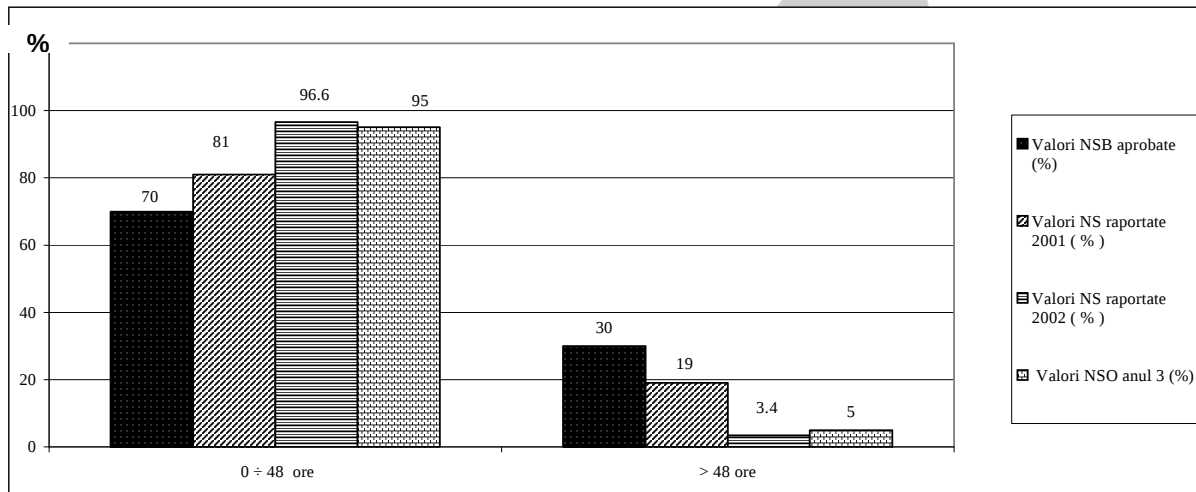
Valori realizate de ANB in 2002:

- rezolvare in 48 de ore in **96,6%** din incidente;
- rezolvare in mai mult de 48 de ore in **3,4%** din incidente

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2002 se poate considera ca s-a respectat NSB. Avand in vedere refacerea formulei de calcul cu ocazia discutiilor din 05.11.2002, date corecte pentru calculul indicatorului sunt numai in lunile octombrie-noiembrie 2002.

5.15.11 Evolutia indicatorului B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	70	81	96.6	95
	> 48 ore	30	19	3.4	5
	TOTAL	100	100	100	100



5.16. "C1" Clienti contorizati ca procentaj din total

5.16.1 Definitie : raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente.

5.16.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 99 % bransamente contorizate.

5.16.3 Formula de calcul : raportul dintre media anuala, a numarului de bransamente contorizate si media anuala a numarului total de bransamente din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti.

5.16.4 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17.11.2003).

5.16.5 Masurat prin: rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si a modului de facturare a cantitatilor de apa potabila.

5.16.6 Monitorizat prin: In principal ARBAC verifica registrele completate de ANB cu inregistrările privind proportia bransamentelor contorizate precum si a evidentei facturilor.

5.16.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB = 89,10 %

5.16.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) : Nivelul Standardului de Baza 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 (prevederile legale si ale contractului de concesiune stabilesc ca un utilizator trebuie sa aiba cel putin un bransament, iar lipsa contorizarii pe bransament implica corectarea datelor avansate initial de ANB cu privire la acest indicator). Urmare notificarii ANB pentru lipsa de informatii relevante determinarii NSB, s-au primit o serie de date (adresa ANB 256/2003), care au permis evaluarea NSB cu intarziere, in conformitate cu definitiile date in Decizia ARBAC nr. 33/2002, prin care pe contori de retea (contori comuni mai multor utilizatori) nu au fost considerati ca fiind contori de bransament (intrucat contorii trebuiesc montati pe fiecare bransament, la fiecare imobil si casa de locuit si nu la un grup de case sau imobile, pentru acest din urma caz contorii respectivi fiind definiti drept contori de retea). NSB a fost aprobat prin decizia ARBAC nr. 12/2003 si are valoarea de **86,76%** si a fost calculat pentru anii 1999 si 2000, cu datele din adresa ANB nr. 7175/04.11.2002 si 256/31.01.2003, cu raportul dintre 64.192 numarul mediu de bransamente contorizate din care s-a scazut 686 numarul mediu de contori de retea si 72.043 numar mediu al tuturor bransamentelor din care s-a scazut 686 numarul mediu de contori de retea si s-a adaugat numarul mediu al celor 1843 bransamente necontorizate deservite de cei 686 contori de retea. Mentionam ca intarzierea clarificarilor la acest indicator este data de mentinerea unor puncte de vedere diferite intre ANB si ARBAC cu privire la „retelele telescopice”, problema care influenteaza modul de evaluare a obligatiilor ANB. Totodata, avand in vedere ca ANB nu a prezentat date cu privire la consumatorii casnici la care exista montate contoare de retea, NSB a fost calculat fara a lua in considerare aceste situatii, putand fi recalculat ulterior in situatia obtinerii de informatii relevante.

5.16.9. Valori raportate de ANB in 2001 = 90,35%. Conform definitiilor din Deciziei ARBAC nr. 33/2002 si a datelor din adresa ANB nr. 7175/04.11.2002 si nr.256/31.01.2003 valoarea corecta a indicatorului C1 este de **88,62%** si este calculata ca raportul dintre: numarul de 70.248 bransamente contorizate la sfarsitul anului 1, din care s-a scazut 637 numarul de contori de retea si numarul de 77434 total bransamente la sfarsitul anului 1 din care s-a scazut 637 contori de retea si s-a adaugat numarul de 1749 bransamente necontorizate deservite de cei 637 contori de retea. Valoarea indicatorului pentru anul 1 de concesiune este astfel peste valoarea NSB aprobata de ARBAC cu Decizia nr. 12/2003.

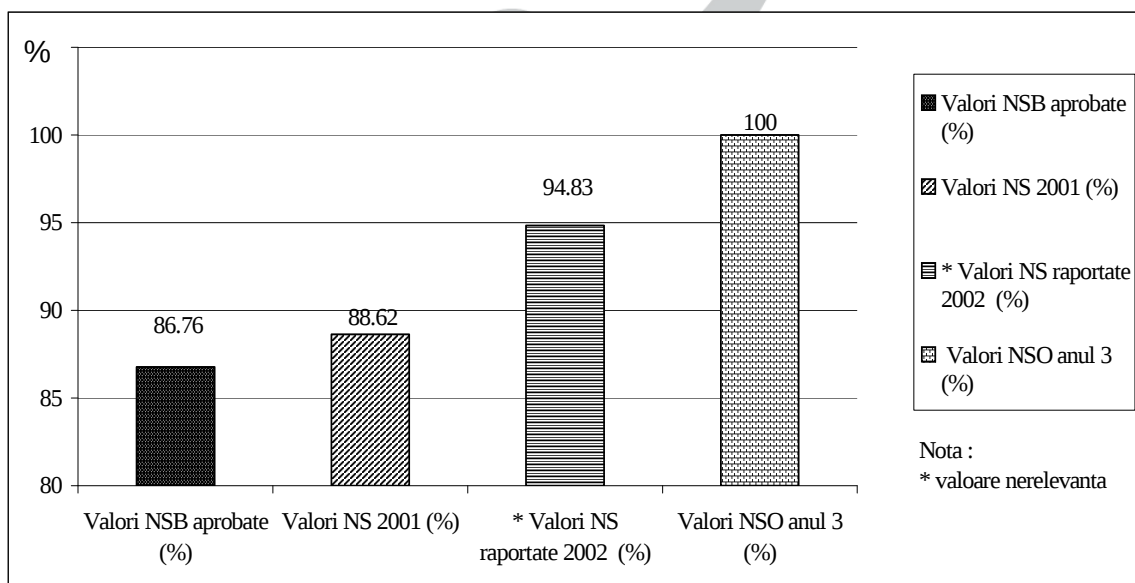
5.16.10. Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 : In Raportul ANB pentru anul 2002, ANB a prezentat o valoare a indicatorului C1 de 94,83% (calculat pe baza mediei anuale a numarului de bransamente contorizate si a numarului total de bransamente), care insa nu

respecta prevederile Deciziei nr. 33/2002. ANB nu a prezentat in cursul anului 2002 date referitoare la clientii facturati pe bransamentele necontorizate aflate pe retelele telescopice.

Pe marginea acestui indicator s-a purtat o bogata corespondenta pentru clarificarea modului de determinare a indicatorului. Astfel cu adresele 8/20.06.2002, 58/02.08.2002, 143/11.09.2002, 180/02.10.2002, 336/19.11.2002, notificarea 399/12.12.2002 si revenirea nr. 15/09.01.2003, s-a solicitat trimiterea de catre ANB a datelor referitoare la obiectul divergentei. La data incheierii raportului lipseau datele pentru evaluarea realizarii indicatorului pentru anul 2002, in comparatie cu NSB aprobat, necesare unei decizii a ARBAC, fiind in curs clarificarile cu privire la „retelele telescopice” si analiza raspunsurilor ANB la mai multe notificari pentru lipsa de informatii relevante.

5.16.11 Evolutia indicatorului C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS 2001 (%)	* Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Clienti contorizati ca procentaj din total	86.76	88.62	94.83	100



5.17. "C2" Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / sau racorduri la canalizare

5.17.1 Definitie : timpul pentru a furniza bransamente noi la conducte de apa potabila si / racorduri de canalizare.

5.17.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO), la alegerea clientului, una din variantele:

- **99 %** din cazuri executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar;

- **99 %** din cazuri executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de altii.

5.17.3 Formula de calcul : raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor, respectiv 3 saptamani sau 1 saptamana si totalul solicitarilor.

5.17.4 Termen limita de conformitate: anul 3 de concesiune (17.11. 2003)

5.17.5 Masurat prin : un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata

5.17.6 Monitorizat prin: ARBAC verifica registrul completat de ANB cu datele privind noile bransamentele, baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.17.7 Nivel Standard de Baza (NSB) propus de ANB: Nu au prezentat propuneri, motivand propuneri de modificare a procedurilor, nerelevante pentru stabilirea NSB.

5.17.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 18/2002:

- **20 %**, pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in trei saptamani si totalul solicitarilor;

- **34 %**, pentru inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la o saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care executia lucrarii este facuta de terti, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate intr-o saptamana si totalul solicitarilor;

- **0%**, realizarea de noi legaturi (bransamente/racorduri) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, in cazul in care intreaga activitate (avizarea tehnica, obtinere avize si autorizatii, proiectare, executie si receptie) este desfasurata de catre concesionar, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor. La acest parametru se admite o excludere admisibila suplimentara fata de prevederile Contractului de Concesiune, in cazul in care timpul insumat de obtinere a tuturor avizelor si autorizatiilor, altele decat ale ANB, precum si timpul utilizat de client pentru plata avansului in vederea incheierii contractului de executie sau intarzierile la plata finala, depasesc perioada de 45 zile, cu conditia tinerii unui registru cu datele de solicitare si de obtinere a fiecarui aviz si/sau autorizatii (solicitarea avizelor si certificatului de urbanism imediat dupa plata a minim 50% din costurile lucrarii si a autorizatiei de construire imediat dupa finalizarea proiectului.

5.17.9 Valori raportate de ANB in 2001: Nu au existat inregistrari conforme cu prevederile contractuale, motivandu-se modificari de procedura. Lipsa datelor privind timpii de proiectare la lucrarile executate in regie proprie nu a facut posibila evaluarea respectarii NSB pentru proiectare, motivate si de lipsa infiintarii ARBAC (lipsind punctul de vedere al reglementatorului tehnic cu privire la noile proceduri propuse de ANB).

Din informatiile primite se evidentiaza: numar bransamente realizate = 393; numar racorduri realizate = 169; Timpul mediu de executie a unui bransament/racord a fost de cca 5 luni, care din punctul de vedere al executiei bransamentelor/racordurilor se incadreaza in NSB aprobat, intrucat RGAB nu executa astfel de lucrari (indicator "0").

5.17.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Pentru acest indicator nu a existat un registru date de baza asa cum se cere in CC, motivandu-se aceasta lipsa prin intentia schimbarii procedurii interne de realizare a acestor bransamente si racorduri.

La solicitarea ARBAC, ANB a prezentat, pe suport informatic datele de baza referitoare la bransamente si racorduri din momentul in care clientul a depus cererea de bransare si / sau racordare, pana la data inceperii furnizarii serviciului.

S-a constatat ca in anul doi de concesiune (2002), nu se respecta NSB pentru acest indicator aprobat de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr.18/20.11.2002, cu privire la timpii de proiectare, pentru lucrarile executate in regie proprie, precum si timpii pentru inspectia acestor lucrari.

Din inregistrările efectuate de ANB si monitorizat de ARBAC pentru anul 2002 s-a constatat ca la acest indicator s-au realizat urmatoarele procente:

- **1 %**, pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in trei saptamani si totalul solicitarilor (numai lucrari executate de terti);

- **0 %**, pentru inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la o saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care executia lucrarii este facuta de terti, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate intr-o saptamana si totalul solicitarilor.

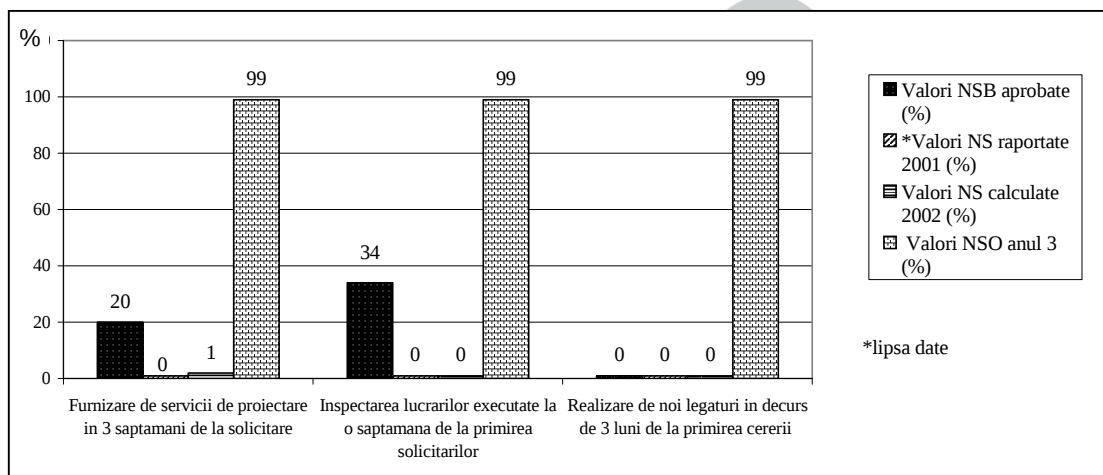
Timpul mediu de executie a unui bransament/racord a fost de cca 4 luni, care din punctul de vedere al executiei bransamentelor/racordurilor se incadreaza in NSB aprobat.

Avand in vedere nerealizarile acestui nivel de serviciu fata de NSB aprobat, ANB se afla in situatia de penalizare conform clauzelor 11.2.1 din C.C, pentru primii doi parametrii (timpii de proiectare si inspectie). In acest sens proiectul de Hotarare pentru aplicarea unei penalitati de 5000 Euro, deja redactat, este supus procedurii de notificare prealabila la ANB, inainte de finalizarea deciziei ARBAC.

Sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce privesc timpii pentru elaborarea de proiecte si mai ales de executie a lucrarilor si care sa faca obiectul unei proceduri clare ce va fi supusa aprobarii ARBAC.

5.17.11. Evolutia indicatorului C2 - Timpul pentru realizarea de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	*Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS calculate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Furnizare de servicii de proiectare in 3 saptamani de la solicitare	20	0	1	99
Inspectarea lucrarilor executate la o saptamana de la primirea solicitarilor	34	0	0	99
Realizare de noi legaturi in decurs de 3 luni de la primirea cererii	0	0	0	99



5.18 "C 3" Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

5.18.1 Definitie = Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

5.18.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in 90% din cazuri ;

5.18.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de reclamatii primite si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de reclamatii primite

5.18.4 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

5.18.5 Masurat prin: o inregistrare a tuturor solicitarilor de informatii

5.18.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre solicitarile de informatii privind facturarea. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.18.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **10%** din cazuri

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **90%** din cazuri

5.18.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 19/2002 este:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **30%** din cazuri

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **70%** din cazuri

5.18.9 Valori raportate de ANB in 2001 :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **30,20%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **69,64%** din cazuri.

Realizarile in 2001 au fost peste valorile NSB.

5.18.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

La acest indicator s-a respectat formatul tabelului rezumativ din CC, fara insa a preciza eventualul rabat oferit clientilor cf Cap. " Problemele clientilor" pag 194 din CC.

Nu exista insa registrul bazei de date in format hartie ci numai pe suport informatic, datorita specificului indicatorului.

Numarul total de reclamatii inregistrat in anul 2002 este de 12415 . Acesta a putut fi verificat numai in baza de date transmisa catre ARBAC pe suport informatic. Nu sunt evidentiata informatii asupra revenirilor.

Valori raportate de ANB in 2002 :

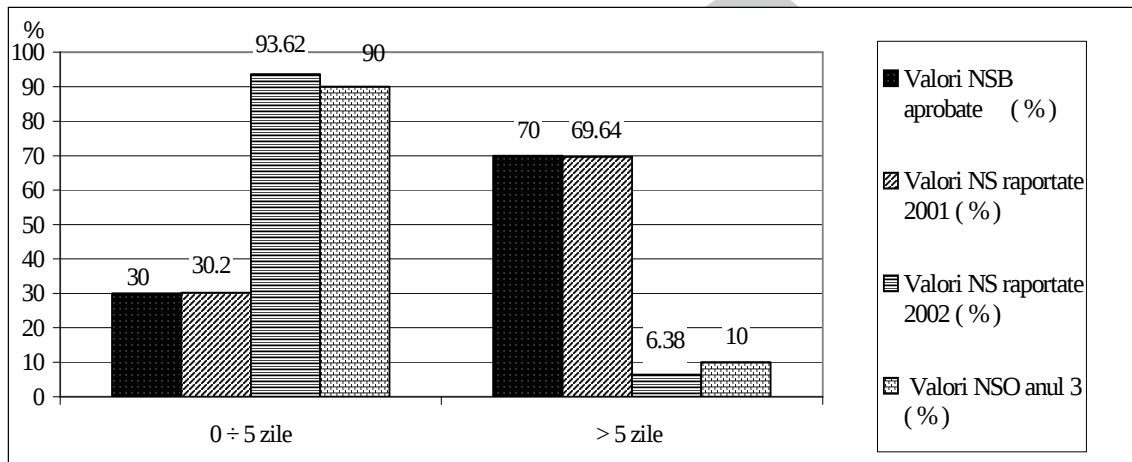
- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **93,62%** din cazuri

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **6,38%** din cazuri

Din inregistrarile monitorizate, in urma calcularii valorii indicatorului, se poate trage concluzia ca in timpul anului 2 de concesiune s-a respectat NSB, cu specificatia ca sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare , registrele baze de date, securizarea inregistrarilor.

5.18.11. Evolutia indicatorului C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	0 ÷ 5 zile	30	30.2	93.62	90
	> 5 zile	70	69.64	6.38	10
	TOTAL	100	100	100	100



5.19 "C 4" Timp pentru tratare a reclamatilor scrise

5.19.1 Definitie : Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

5.19.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **90%** din cazuri

5.19.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB.

5.19.4 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

5.19.5 Masurat prin : o inregistrare a tuturor reclamatilor.

5.19.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre reclamatile scrise . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.19.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB :

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **15%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **85%** din cazuri;

5.19.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 20/2002 este:

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **30%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **70%** din cazuri;

5.19.9 Valori realizate de ANB in 2001 :

- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **32,87%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **67,13 %** din cazuri.

Valorile realizate de ANB in 2001 sunt peste NSB.

5.19.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

La acest indicator s-a respectat formatul tabelului rezumativ din CC, fara insa a se preciza eventualul rabat oferit clientilor cf Cap. " Problemele clientilor" pag 194 din CC.

Nu exista insa registru bazei de date in format hartie, ci numai pe suport informatic.

Numarul total de reclamatii inregistrat in anul 2002 este de 11245. Acesta a putut fi verificat numai in baza de date transmisa catre ARBAC pe suport informatic. Nu sunt evidentiata informatii asupra revenirilor.

Valori realizate de ANB in 2002 :

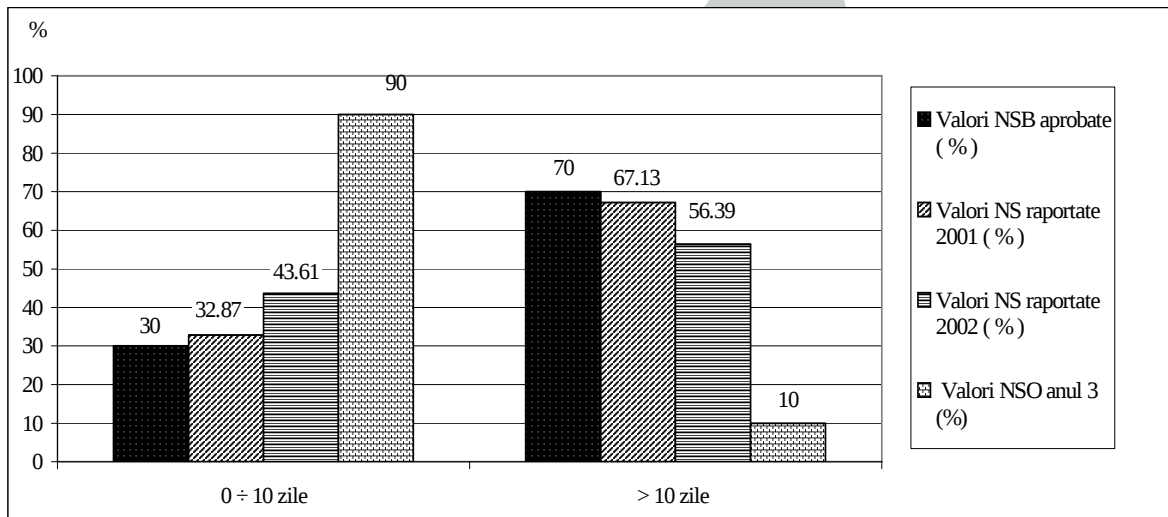
- raspunsuri expediate prin posta : maxim 10 zile lucratoare in **43,61%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **56,39 %** din cazuri;

Din inregistrarile monitorizate, in urma calcularii valorii indicatorului, se apreciaza ca in timpul anului 2 de concesiune s-a respectat NSB, cu specificatia ca sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare , registrele baze de date, securizarea inregistrarilor.

5.19.11 Evolutia indicatorului C 4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Timp pentru tratarea reclamatilor scrise	0 ÷ 10 zile	30	32.87	43.61	90
	> 10 zile	70	67.13	56.39	10
	TOTAL	100	100	100	100



5.20. "C5" Timpul de rezolvare a reclamatiilor telefonice

5.20.1 Definitie = Timpul pentru tratarea reclamatiilor telefonice

5.20.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Raspuns in 15 secunde la **50%** din apeluri
- Raspuns in 30 de secunde la **75%** din apeluri

5.20.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de apeluri preluate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de apeluri.

5.20.4 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

5.20.5 Masurat prin : o inregistrare a timpilor de contact telefonic printr-un sistem adecvat

5.20.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu date despre reclamatiile telefonice . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.20.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB:

- Raspuns in 15 secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri;

5.20.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 21/2002.

- Raspuns in 15 secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri;

5.20.9 Valori raportate de ANB in 2001:

- Raspuns in 15 secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **0%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **100%** din apeluri.

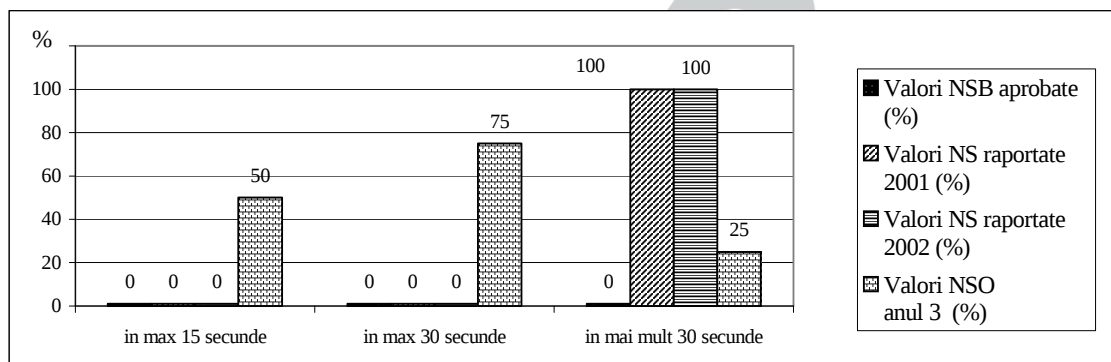
Lipsa urmaririi acestui indicator de catre RGAB (nivel "0"), nu creeaza probleme de neconformitate.

5.20.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

In anul 2002 nu a existat un program automat de inregistrare a reclamatiilor, care sa fie pus la dispozitia clientilor 24 de ore. Organizarea acestui serviciu s-a facut la inceputul anului 2003, motiv pentru care nu se pot evalua in mod corect performantele ANB pentru acest indicator in anul 2002.

5.20.11. Evolutia indicatorului C 5 - Timpul de rezolvare a reclamatilor telefonice

Timp de preluare a apelului	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
in max 15 secunde	0	0	0	50
in max 30 secunde	0	0	0	75
in mai mult 30 secunde	0	100	100	25
Total	0	100	100	100



5.21 “ C6 ” Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)

5.21.1 Definitie = Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente .

5.21.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- **97%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

5.21.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de solicitari de audienta.

5.21.4 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

5.21.5 Masurat prin : o inregistrare a tuturor solicitarilor de audienta

5.21.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu detalii asupra solicitarilor de audienta. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.21.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB:

- **70%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- **30%** din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

5.21.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002 este:

- **70%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- **30%** din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

5.21.9 Valori raportate de ANB in 2001 :

- **100%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- **0%** din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

Valorile raportate sunt peste NSB, dar exista rezerve cu privire la modul de inregistrare si evaluare a indicatorului (vezi observatii 2002).

5.21.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Nu exista registre baza de date pentru acest indicator. Toate datele pentru acest indicator sunt trecute pe suport informatic. In urma analizei facuta de ARBAC a inregistrarilor pe suport informatic in anul 2002, ANB declara un total de 209 solicitari ale clientilor privind audientele, din care **100% s-a raspuns in decurs de o jumatate de zi fata de cele convenite.**

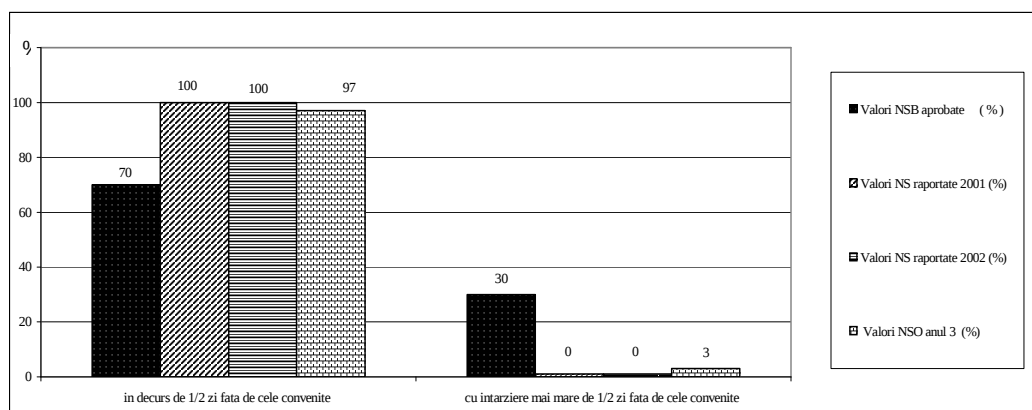
ANB declara ca in anul 2002 nu exista numar de audiente netinute, iar toate cele 209 de audiente sunt facute in timp de 30 minute de la ora convenita.

Nu au fost acordate rabaturi clientilor.

Din inregistrarile monitorizate, in urma calcularii valorii indicatorului, se poate trage concluzia ca in timpul anului 2 de concesiune s-a respectat NSB, cu specificatia ca sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare , registrele baze de date, securizarea inregistrarilor.

5.21.11 Evolutia indicatorului C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	in decurs de 1/2 zi fata de cele convenite	70	100	100	97
	cu intarziere mai mare de 1/2 zi fata de cele convenite	30	0	0	3
	TOTAL	100	100	100	100



5.22. "C7" Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii

5.22.1 Definitie : Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii.

5.22.2 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- **95%** din toate solicitarile de verificari ale contorizarii sunt rezolvate si raportate in maxim 3 luni de la solicitare, inclusiv actiunea de remediere acolo unde este necesar.

5.22.3 Formula de calcul : raportul dintre numarul de solicitari de verificari ale acuratetii contorizarii rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari privind acuratetea contorizarii.

5.22.4 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

5.22.5 Masurat prin : o inregistrare a tuturor solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii.

5.22.6 Monitorizat prin : In principal ARBAC verifica registrul cu detalii asupra solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.22.7 Nivel Standardul de Baza (NSB) propus de ANB:

- **50%** in maxim 3 luni de la solicitare;

- **50%** in mai mult de 3 luni de la solicitare;

5.22.8 Nivel Standardul de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 23/2002 este:

- **50%** in maxim 3 luni de la solicitare;

- **50%** in mai mult de 3 luni de la solicitare;

5.22.9 Valori raportate de ANB in 2001: Raportari peste NSB, dar ARBAC are rezerve cu privire la evaluarea acestui indicator, datorita lipsei datelor relevante (vezi si obs. 2002).

- **93%** in maxim 3 luni de la solicitare;

- **7%** in in mai mult de 3 luni de la solicitare.

5.22.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2002 :

Valorile raportate de ANB in anul 2002 sunt :

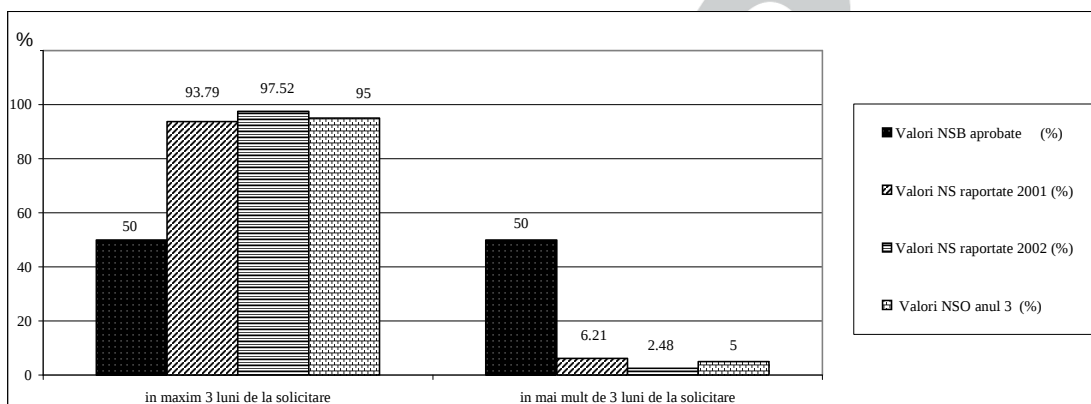
- **97,52%** in maxim 3 luni de la solicitare;

- **2,48%** in in mai mult de 3 luni de la solicitare.

Nu s-a respectat formatul registrului baze de date prevazut in contract : registru in format hartie cuprinde doar date referitoare la efectuarea verificarilor metrologice solicitate de clienti, fara a include date referitoare la petent, data intrarii reclamatiei in ANB, numarul total de solicitari de verificare, natura solicitarii. Date referitoare la petent sunt continute doar in registru in format electronic. Sunt inregistrate doar notificările clientilor. In concluzie, sunt necesare planuri de imbunatatire in ceea ce priveste modul de inregistrare, registrele bazei de date, securizarea inregistrărilor, se vor aduce completari ale inregistrărilor aferente anului 2002 si se va proceda la recalcularea indicatorului.

5.22.11 Evolutia indicatorului C 7 - Tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii	in maxim 3 luni de la solicitare	50	93.79	97.52	95
	in mai mult de 3 luni de la solicitare	50	6.21	2.48	5
	TOTAL	100	100	100	100



Capitolul 6. DECIZII ARBAC

Consiliul Executiv al ARBAC a luat in legatura cu activitatea de monitorizare a activitatii ANB in 2002, deciziile:

- **Nr. 8/24.10.2002** – privind aprobarea NSB pentru indicatorii A2 (Presiunea la apa potabila), A4 (Acoperire apa potabila), A6 (Timpul pentru asigurarea alimentarii alternative cu apa potabila), B1 (Calitatea apei efluentului), B2 (Acoperire canalizare);
- **Nr. 9/24.10.2002** – privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 11.3.2 din Contractul de Concesiune, cu privire la informarea ARBAC in legatura cu indicatorul A1 – Calitatea apei potabile;
- **Nr. 10/28.10.2002** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3;
- **Nr. 11/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul A1 – Calitatea apei potabile;
- **Nr. 12/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul A5 – Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie;
- **Nr. 13/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia;
- **Nr. 14/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei;
- **Nr. 15/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii;
- **Nr. 16/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector;
- **Nr. 17/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare;
- **Nr. 18/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare;
- **Nr. 19/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;
- **Nr. 20/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C4 – Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise;
- **Nr. 21/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C5 – Timpul pentru tratarea apelurilor telefonice;
- **Nr. 22/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente;
- **Nr. 23/20.11.2002** – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C7 – Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii;
- **Nr. 24/20.11.2002** – privind aprobarea Standardelor de Baza pentru indicatorii D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială, D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială, D3 – Acoperire;
- **Nr. 25/20.11.2002** – privind respingerea propunerii ANB privind Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A7 – Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa;
- **Nr. 31/28.11.2002** – privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul A3 – Continuitatea serviciului;

- **Nr. 32/28.11.2002** – privind respingerea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **A8** –Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
- **Nr. 33/28.11.2002** - privind respingerea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **C1**- Clienti contorizati ca procentaj din total;
-
- **Nr. 1/3.01.2003** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului **B3** - “Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia”;
- **Nr. 2/14.01.2003** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului **B4.3** – “Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector”;
- **Nr. 9/29.05.2003** – privind aprobarea Procedurii de monitorizare a indicatorului **A1** – Calitatea apei potabile;
- **Nr. 10/29.05.2003** – privind aprobarea procedurii de stabilire a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **A7** - Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa;
- **Nr. 11/29.05.2003** - privind aprobarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **A8** –Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
- **Nr. 12/29.05.2003** - privind aprobarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **C1**- Clienti contorizati ca procentaj din total;
- **Nr. 13/29.05.2003** - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **B4.1** – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei;
- **Nr. 14/30.05.2003** – privind aprobarea Raportului de activitate ARBAC pe anul 2002;
- **Nr. 15/30.05.2003** - privind aprobarea modificarii Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12/20.11.2002, 15/20.11.2002, 16/20.11.2002, 17/20.11.2002, 19/20.11.2002, 21/21.11.2002, 22/20.11.2002 si 23/20.11.2002.

Textul acestor dispozitii se prezinta in anexa (volumul II al raportului ARBAC).

Capitolul 7. COMISIA DE EXPERTI

In conformitate cu prevederile art. 49.5 din Contractul de Concesiune, ARBAC a semnat la data de 11.07.2002 contractele cu membrii Comisiei de Experti: Dl. Hans Hekelaar – Expert Tehnic, Dr. Dieter FLAMIG – Regulator Economic, Dl. Vittorio Michele POSITANO – Analist Financiar. Conform celor stabilite prin contractele incheiate si prevederile Contractului de Concesiune, in functie de problemele aparute, membri Comisiei de Experti au prezentat rapoarte continand puncte de vedere la problemele transmise spre analiza de catre ARBAC, Concedent si Concesionar. Unul dintre rapoarte a cuprins regulamentul de functionare a Comisiei de Experti.

Principalele teme supuse analizei Comisiei de Experti in anul 2002 au fost:

1. Statutul juridic si administrarea instalatiilor de distributie a apei potabile situate intre statiile de hidrofor si utilizatori (numite si retele “telescopice”).

Correspondenta pe aceasta tema cu ANB a ramas in continuare deschisa, schimbul de informatii si argumente juridice si tehnice intre cele doua parti fiind intr-un stadiu foarte avansat, ARBAC incercand sa raspunda cat mai pertinent temelor punctuale transmise de membrii Comisiei de Experti. Concluzia finala a Comisiei de Experti referitoare la aceasta problema va fi formulata dupa analizarea argumentelor prezentate de S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. ARBAC a transmis, la solicitarea Comisiei de Experti, traducerea bazei legislative, necesara pentru o analiza cat mai aprofundata a temei sus-mentionate.

2. Redimensionarea contoarelor de bransament si analiza reglementarilor existente (HCGMB nr. 108 si 109 din 1997), avand in vedere aparitia OG 32/2002. De asemenea, aceasta tema este in continuare deschisa schimbului de opinii, discutiile fiind purtate si in cadrul sedintelor comune de lucru ARBAC - S.C. APA NOVA Bucuresti S.A., fiind strans legata de problema “retelelor telescopice”.

3. Au fost transmise Comisiei de Experti, spre stiinta si analiza, Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC (traduse) *nr. 8/24.10.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorii A2 - Presiunea la apa potabila, A4 -Acoperire apa potabila, A6 - Timpul pentru asigurarea alimentarii alternative cu apa potabila, B1- Calitatea apei efluentului, B2- Acoperire canalizare, *nr. 9/24.10.2002* - privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 11.3.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, in legatura cu indicatorul A1 – calitatea apei potabile si *nr. 10/28.10.2002* - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului A6 si de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3.

4. Correspondenta initiata de S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. dupa transmiterea Deciziei nr. 9/24.10.2002 (correspondenta bazata pe prezentarea argumentelor S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. in ceea ce priveste “netemeinicia” Deciziei ARBAC si raspunsul ARBAC la aceasta contestatie) a fost transmisa (tradusa) Comisiei de Experti, pentru informare si analiza a procedurilor aplicate.

5. Dupa emitere, au fost transmise Comisiei de Experti Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC *nr. 11/20.11.2002* - privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul **A1** – Calitatea apei potabile (cu solicitarea de a formula un punct de vedere referitor la procedura de stabilire a conformitatii pentru indicatorul A1, raspunsul preliminar al Comisiei de Experti

fiind insotit de o lista de intrebari aditionale, la care ARBAC a cautat sa gaseasca raspunsurile si detaliile solicitate, atat in scris cat si verbal, in cadrul discutiilor purtate cu membrii Comisiei de Experti cu ocazia vizitei facute de acestia la Bucuresti, la invitatie S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. in decembrie 2002) si *nr. 25/20.11.2002* - privind respingerea propunerii ANB privind Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul **A7** - Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa.

6. De asemenea, au fost transmise Comisiei de Experti Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC (traduse) *nr. 12/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **A5** - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie, *nr. 13/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **B3** - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, *nr. 14/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **B4.1** - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, *nr. 15/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **B4.2** - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii, *nr. 16/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **B4.3** - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, *nr. 17/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **B5** - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, *nr. 18/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **C2** - Timpul de realizare de noi bransamente la conducte de apa potabila sau racorduri la canalizare, *nr. 19/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **C3** - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, *nr. 20/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **C4** - Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise, *nr. 21/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **C5** - Timp pentru tratarea apelurilor telefonice, *nr. 22/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **C6** - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, *nr. 23/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul **C7** - Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii, *nr. 24/20.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorii **D1**- Presiunea minima la bransament pentru apa industrială, **D2** - Continuitatea alimentarii cu apa industrială si **D3** - Acoperire, *nr. 31/28.11.2002* - privind aprobarea Nivelelor Standardului de Baza pentru indicatorul **A3** - Continuitatea serviciului, *nr. 32/28.11.2002* - privind respingerea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **A8** -Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor si *nr. 33/28.11.2002* - privind respingerea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul **C1**- Clienti contorizati ca procentaj din total.

7. La solicitarea Comisiei de Experti, ARBAC a facilitat obtinerea, traducerea si transmiterea unor materiale (Auditul Bilantului de Deschidere – intocmit de auditorul oficial Deloitte &Touche , precum si Rapoartele intocmite de S.C. APA NOVA Bucuresti S.A. in conformitate cu prevederile art. 17.3 si 17.5 ale Contractului de Concesiu.

Capitolul 8. EXPERTIZE LITIGII

8.1. Litigii expertizate

Intre atributiile ARBAC intra si asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti. Astfel, in perioada iunie – decembrie 2002 s-au inregistrat la ARBAC un numar de 57 de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare, la care s-a procedat la mediere in vederea solutionarii.

Ponderea temelor cuprinse in petitiile clientilor este urmatoarea:

- Probleme legate de facturarea consumurilor de apa (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc) = 28%;
- Solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor, privind acuratetea inregistrarilor volumelor de apa consumate = 5%;
- Probleme legate de estimari de volume la clienti deserviti de un singur bransament, cu contor comun = 7%;
- Solicitari de separare a consumurilor de apa pe scari de bloc, pe contoare pasante sau bransamente in baterie = 21%;
- Probleme legate de avarii inregistrate pe retele telescopice (RT), precum si consumuri exagerate facturate clientilor deserviti prin aceste tipuri de retele = 12%;
- Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori, avarii pe retelele de apa si canalizare = 14%;
- Solicitari de executie de noi bransamente care inregistreaza durate mari de realizare (4 – 5 luni) = 11%;
- Alte probleme legate de audiente, reclamatii scrise la care nu s-a primit raspuns = 2%

Din cele 57 de litigii din anul 2002, s-au solutionat un numar de 47 de litigii, restul de 10 ramase nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie :

- 7 litigii a caror rezolvare va fi posibila dupa definitivarea statutului “retelelor telescopice”; In problema retelelor telescopice, ARBAC a inaintat Comisiei de Experti punctul sau de vedere pentru o analiza cat mai obiectiva a problemei.
- 1 litigiu care semnaleaza un caz special, si anume lipsa unei statii de pompare ape uzate din zona Agnita – Lacul Morii, desi in aceasta zona (strazile adiacente) exista canalizare stradala, ea nu este racordata la un colector principal.

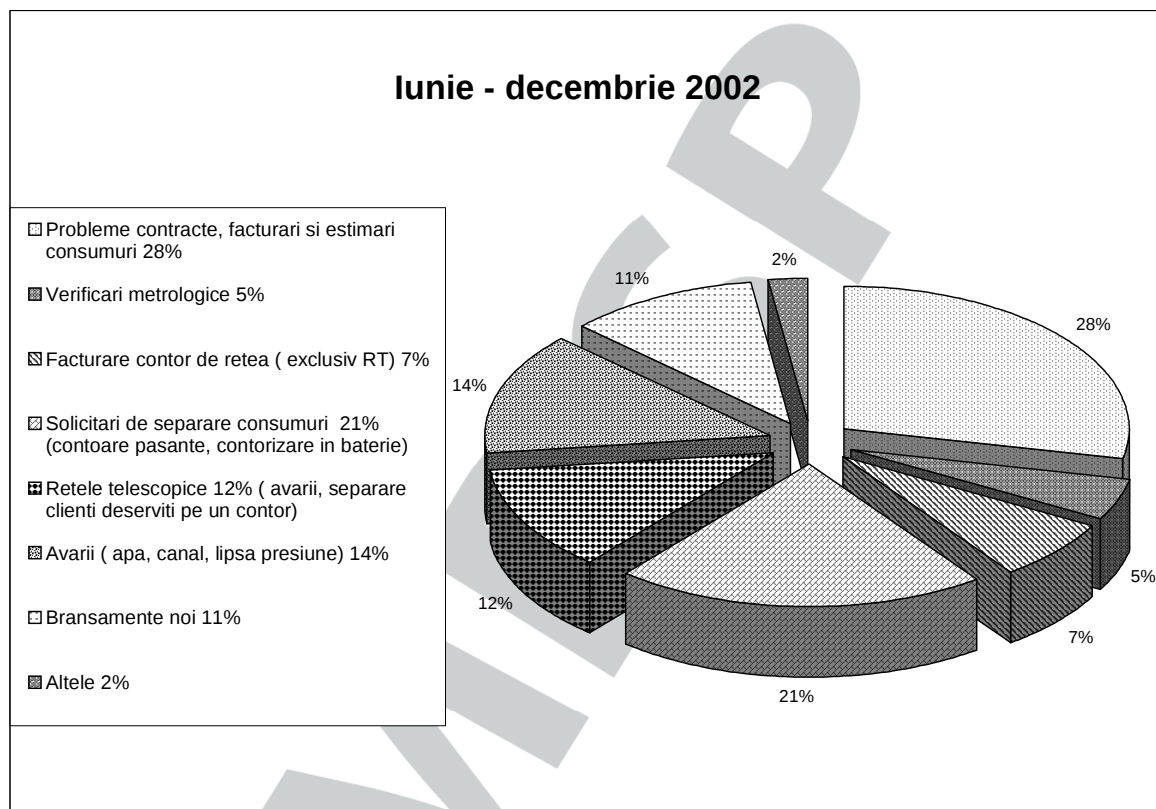
O statie de pompare se afla cuprinsa in “Lista masurilor suplimentare de protectia mediului inconjurator” – pozitia 17 – si care necesita studiu de amplasament pe domeniul public si apoi proiectarea statiei. Lista cu lucrarile pentru mediul inconjurator a fost intocmita de ANB si transmisa spre aprobare catre C.G.M.B.

In anul 1995 s-au inceput lucrarile de constructie a unei noi statii de pompare, lucrari sistate in 1996 intrucat terenul pe care se incepuse constructia statiei a fost revendicat si castigat in instanta de fostul proprietar.

- 1 litigiu care se refera la solicitarea avizului de la ANB pentru constituirea unei asociatii de proprietari pe scara de bloc si pentru care ANB solicita in prealabil executia unui bransament de apa separat pentru scara de bloc in cauza, conditia neacceptata de petenti. In cazul in care ANB avizeaza favorabil constituirea asociatiei de proprietari, aceasta va solicita inevitabil incheierea unui contract cu ANB separat de celelalte scari de bloc , ceea ce este ilegal fara sa se execute si bransament propriu.
- 1 litigiu care a fost expertizat de ARBAC si, in urma caruia, s-a regularizat consumul de apa prin emiterea facturilor de corectie, dar care nu a multumit petentul. Din punct de vedere ARBAC solutia aplicata de ANB este corecta.

Avand in vedere diversitatea reclamatilor clientilor, cat si a inregistrarii unui numar din ce in ce mai mare de litigii (in primele 4 luni din 2003 s-au inregistrat deja 48 de litigii), ARBAC are in pregatire o decizie de stabilire a metodologiei de solutionare a litigiilor dintre ANB si utilizatori, pentru imbunatatirea rezolvarii acestora, decizia urmand a fi luata dupa obtinerea punctului de vedere al ANB.

8.2. Reprezentarea grafica a litigiilor expertizate



Capitolul 9. EVALUAREA PERFORMANTEI ARBAC

9.1. Indicatori

Criteriile de performanta ale activitatii ARBAC, ce rezulta din obiectivele si atributiile sale, sunt legate in principal de urmasorii indicatori:

- A. **Masurile de corectie luate de ARBAC**, daca este cazul, pentru a determina ANB sa respecte prevederile Contractului de Concesiune cu privire la cresterea calitatii serviciilor prestate si atingerea Nivelelor de Servicii la termenele stabilite in caietul de sarcini al concesiunii.
- B. **Profesionalismul** dovedit de analizele efectuate si deciziile luate de ARBAC.
- C. **Obiectivitatea, independenta, impartialitatea si integritatea** dovedite in cursul activitatii.
- D. **Transparenta activitatii** si buna comunicare in relatiile cu CGMB, PMB, ANB, utilizatorii serviciului si terti.
- E. **Organizarea eficace si eficienta a activitatii**, prin gestionarea eficienta a resurselor sale.

9.2. Rezultatele autoevaluarii activitatii ARBAC in 2002

Prin activitatea desfasurata in 2002, ARBAC si-a atins obiectivele fixate prin Statut, lucru pus in evidenta de atingerea principalilor indicatori de performanta ai activitatii ARBAC, astfel:

- A. **Masurile de corectie luate de ARBAC si efectele acestor masuri**, prin:
 - Repetate notificari ale ANB pentru a putea obtine informatiile relevante necesare evaluarii nivelelor de servicii (a se vedea lista activitatilor desfasurate, Capitolul 4);
 - Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9/2002, de penalizare cu 100000 (una suta mii) Euro a concesiionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in conformitate cu prevederile clauzei 11.3.3 din Contractul de Concesiune, pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 11.3.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, datorita informarii incomplete a ARBAC, prin refuzul prezentarii integrale a continutului Raportului anual, referitor la datele inregistrate in anul 2001 aferente Nivelului de Serviciu A1 – calitatea apei potabile, in termenul stabilit prin clauzele 17.5.1 si 48.3.3 litera (b) din Contractul de Concesiune. La trei zile de la comunicarea Deciziei ARBAC nr. 9/2002, ANB a prezentat datele solicitate, care nu fusesera comunicate mai mult de doua luni de la solicitare.
 - Decizia CE ARBAC - Nr. 10 / 28.10.2002, privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorilor B3 si B4.3, dupa prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, care a condus la imbunatatirea activitatii ANB, ce a permis Certificarea Conformitatii dupa a doua perioada de evaluare initiala, ANB reusind astfel sa atinga primele Standarde Obiectiv ale concesiunii.
 - Respingerea propunerilor ANB de Standarde de baza pentru trei indicatori de performanta (A7, A8 si C1), datorita lipsei informatiilor relevante pentru aprobarea acestor indicatori de catre ARBAC.
 - Analizele realizate cu privire la activitatea concesiionarului, prezentarea lipsurilor constatate conducerii ANB si solicitarea masurilor si planurilor de imbunatatire a prestatiiilor efectuate, au condus la imbunatatirea calitatii serviciilor prestate, puse in evidenta de o crestere sensibila a mai multor nivele ale indicatorilor de performanta fata de Standardele de baza.
- B. **Profesionalismul**, dovedit de analizele efectuate si deciziile luate de ARBAC. Analizele ARBAC au dovedit o buna cunoastere a contractului de concesiune si a legislatiei in vigoare in domeniu, dovada documentele emise de ARBAC.

- C. **Obiectivitatea, independenta, impartialitatea si integritatea** dovedite in cursul activitatii. Intreaga activitate, inclusiv expertizele efectuate cu privire la litigiile dintre Apa Nova si utilizatori, rezolvate de catre ARBAC, dovedesc atingerea acestor obiective, asigurate de conditiile statutare ale ARBAC.
- D. **Transparenta activitatii** si buna comunicare in relatiile cu CGMB, PMB, ANB, utilizatorii serviciului si terti. Dupa cum se arata si la Capitolul 4 – activitatea desfasurata, s-a realizat prezentarea si audierea publica a propunerilor pentru Nivelele Standardelor de Baza, organizandu-se in data de 7 octombrie o conferinta de presa cu aceste subiecte. Totodata s-a comunicat public decizia Consiliului Executiv al ARBAC de a pune la dispozitia publicului un exemplar din contractual de concesiune, pentru a fi consultat fara restrictii la sediul agentiei, in fiecare marti, dupa ora 14,00 si au fost transmise spre publicare toate deciziile publice ale ARBAC (legate de monitorizarea nivelelor de servicii).
- E. **Organizarea eficace si eficienta a activitatii**, prin gestionarea eficienta a resurselor sale, ARBAC aplicand fidel prevederile legale in domeniu si gestionand cu masura resursele sale, lucru dovedit de Auditul financiar prezentat prin Raportul auditorilor independenti.
- Intre lipsurile constatate, mentionam ca nu s-a reusit realizarea in anul 2002 a website-ului ARBAC, precum si o comunicare adecvata cu alte autoritati similare de reglementare din tara si din strainatate, remedierea acestor neajunsuri intrand in atentia conducerii ARBAC in anul 2003 (A se vedea programul propus pe anul 2003, Capitolul 11).
- Totodata, analiza obligatiilor concesionarului privind protectia mediului si monitorizarea certificarii calitatii serviciilor prestate de concesionar (implementarea sistemelor calitatii si de certificare a acestora in conformitate cu standardele internationale), a fost decalata pentru programul anului 2003, datorita dedicarii timpului de lucru pentru rezolvarea problemelor concesiunii acumulate intre data intrarii in vigoare a contractului de concesiune si data infiintarii ARBAC.

Capitolul 10. PROBLEME MAJORE ALE CONCESIUNII

Pentru atingerea obiectivelor concesiunii sunt necesare eforturi ale partilor pentru rezolvarea unor probleme de mare impact asupra derularii sale in bune conditii. La capitolul 5 de mai sus s-au prezentat detaliat probleme ale monitorizarii nivelelor de servicii realizate de ANB. Cu privire la asigurarea atingerii Nivelelor de Servicii, in conditii de mentinere a echilibrului financiar rezultat din licitatiea de incredintare a concesiunii, s-au evidentiat 5 probleme deosebite, legate preponderent de aspecte de interpretare a contractului si legislatiei, precum si de aplicare sau modificare a legislatiei, nominalizand:

- **Periclitarea realizarii unor nivele de servicii datorita nerezolvarii problemei „retelelor telescopice”** (problema de interpretare si aplicare a contractului si legislatiei);
- **Periclitarea autonomiei financiare a concesiunii din cauza datoriilor RADET fata de ANB, cu impact asupra obtinerii resurselor financiare necesare atingerii nivelelor de servicii** (problema de aplicare a contractului si legislatiei);
- **Periclitarea realizarii unor nivele de servicii si a echilibrului financiar al concesiunii, datorita necorelarii unor programe de investitii in sistemul de alimentare cu apa si canalizare** (problema de aplicare a contractului si legislatiei);
- **Modificari legislative nefavorabile, cu impact de crestere nejustificata a tarifulor si pericolare a realizarii unor nivele de servicii** (problema de modificare nefavorabila a legislatiei);
- **Blocajul intervenit in aplicarea obiectivului 4 al statutului ARBAC, cu privire la penalizarea concesionarului pentru neindeplinirea obligatiilor de realizarea nivelelor de servicii** (problema de modificare nefavorabila a legislatiei).

Intre problemele importante ale derularii concesiunii in primii doi ani s-au mai nominalizat: **aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza** si **„Schimbarea semnificativa”**, intre situatia financiara de referinta (31.12.1998) si situatia financiara initiala (17.11.2000).

Referitor la **aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza**, in prezent problema este in mare parte rezolvata. Totusi, aceasta a facut obiectul unor eforturi deosebite de reglementare din partea ARBAC in primul sau an de functionare.

Astfel, dupa cum precizeaza contractul de concesiune, cu exceptia indicatorilor A1 si A7, principiul de stabilire a standardelor de baza il constituie media nivelelor de servicii prestate de RGAB in ultimii doi ani inainte de concesiune (anii 1999 si 2000). Nivelele Standardelor de Baza se aproba de ARBAC in baza propunerilor ANB, verificabile dupa evidentele existente ale RAGB. Intrucat aceste evidente nu erau aliniate la metodologia de inregistrare prevazuta de contractul de concesiune (desi metodologia era cunoscuta si aprobata de CGMB din 1999), multe dintre propunerile de standarde de baza ale ANB nu aveau la baza evidente verificabile. In astfel de conditii, aprobarea unor standarde de baza care sa mentina calitatea serviciilor, pana la atingerea standardelor obiectiv, cel putin la nivelul prestat de RGAB, a intampinat numeroase probleme. In lipsa datelor relevante din inregistrarile RGAB, ARBAC a aprobat unele nivele ale standardelor de baza luand ca reper inregistrarile din primul an de concesiune, obtinand acordul concesionarului in acest sens. Nu a fost posibila o astfel de determinare la toti indicatorii. Totodata, daca la unele dintre nivelele de servicii prestate de ANB, cifrele au semnalat o crestere de calitate in primii doi ani de functionare (la indicatorii B.4.2, B4.3, B3, B5, C1, C3, C4, C6), iar altele sunt nerelevante pana la atingerea standardelor obiectiv (la indicatorii A4, B1, B2, C5), stabilirea NSB pentru indicatorii A1, A7, A8, C1, C2, C7, a creat probleme deosebite de evaluare si reglementare.

Astfel, indicatorul A1 – calitatea apei potabile, desi avea stabilit standardul de baza prin contractul de concesiune, existau unele neclaritati cu privire la calcularea standardului de baza pentru reseaua de distributie. Metodele diferite de stabilire a performantelor intre standardele de baza si cele obiectiv, au generat si ele dezbateri aprinse intre ARBAC si ANB,

rezolvate in cele din urma, prin Decizia ARBAC nr. 9/2003. Intr-o prima etapa, lipsa datelor relevante pentru evaluarea standardului de baza, precum si pentru compararea rezultatelor inregistrarilor din anul 2001 cu standardul de baza, a determinat decizia ARBAC nr. 9/2002 de propunere de penalizare a ANB cu 100000 Euro, pentru lipsa de informatie, conform prevederilor caluzei 11.3.3 din contractul de concesiune.

Indicatorul A7 – apa facturata ca procent din apa produsa, a fost imposibil de stabilit, in lipsa masuratorilor apei produse, procedura de stabilire fiind in cele din urma convenita cu ANB si aprobata prin Decizia ARBAC nr. 10/2003. Se mentioneaza ca este singurul indicator care se stabileste pe baza de masuratori, prevazute a fi realizate de concesionar in primul an de activitate. Lipsa de aparatura adecvata solicita investitii importante ale ANB, iar intarzierea acestora a determinat amanari cu privire la stabilirea standardelor de baza.

Indicatorul A8 – facturi emise pe baza citirii contoarelor si indicatorul C1 – clienti contorizati ca procent din total clienti, nu au putut fi reglementati datorita divergentelor legate de „retelele telescopice”, precum si urmare intarzierii transmiterii de informatii relevante de catre ANB.

Indicatorul C2 - timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si/sau racorduri la canalizare, desi avea inregistrari parțiale detaliate in 1999-2000 (partea de proiectare), schimbarile de practica ale ANB in 2001 si 2002 nu au condus la imbunatatirea indicatorului, dimpotriva, informatiile disponibile in prezent aratand ca indicatorul a coborat sub valorile standardelor de baza.

Indicatorul C7 - tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii, nu a avut inregistrari corecte in ultimii doi ani de functionare ai RGAB si nici in primii ani ai concesiunii, facand foarte dificila stabilirea standardului de baza si evaluarea realizarilor ANB in 2001 si 2002.

Ca o concluzie, se face observatia ca standardele de baza ar fi trebuit sa fie stabilite inainte de intrare in efectivitate a concesiunii, fara implicarea concesionarului, acesta actionand intr-un evident conflict de interese, intre stabilirea unor standarde de baza reale si eforturile pe care trebuie sa le faca in primii ani de concesiune pentru mentinerea acestor standarde.

O alta concluzie care se impune (utila viitoarelor concesiuni), este necesitatea infiintarii autoritatii de reglementare tehnica (locala) inainte de intrarea in efectivitate a concesiunii, pentru obtinerea datelor privind standardelor de baza direct de la operatorul anterior concesionarului si pregatirea concesionarului pentru inregistrarea corecta a nivelelor de servicii, inca din primul an de concesiune. Desi initial hotararile CGMB prevedeau acest lucru (infiintarea efectiva a ARBAC cu cel putin o luna inaintea intrarii in efectivitate), din octombrie 2000 pana in luna mai a anului 2002, acest lucru nu s-a realizat, ceea ce a creat probleme suplimentare de reglementare pentru ARBAC in primul sau an de functionare.

Cu privire la „**Schimbarea semnificativa**”, ARBAC a facut serviciul de a tine corespondenta cu membrii Comisiei de Experti, conform prevederilor concesiunii, fara a se implica in analiza, intrucat nu are competente in domeniu. Mentionam ca punctul de vedere al Comisiei de Experti a fost transmis partilor Contractului de Concesiune, pentru rezolvare.

10.1. Periclitarea realizarii unor nivele de servicii datorita nerezolvarii problemei „retelelor telescopice” (RT)

„Retelele telescopice”, totalizand cca 90 Km de conducte de alimentare cu apa dintr-un total de cca 2000 Km, din avalul a 139 de statii de hidrofor ce alimenteaza cca. 990 de blocuri de locuinte, au facut obiectul unor analize si decizii ale ARBAC, concluziile noastre fiind diferite de punctele de vedere ale ANB.

Administrarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a reparatiilor si dotarilor la instalatiile de distributie a apei potabile situate intre statiile de hidrofor si utilizatori (numite si retele “telescopice”), este deficitara, ANB justificand aceasta situatie prin statutul neclar al acestor retele, declarate utilizatorilor in mod

incorect (dupa parerea noastra) retele private. Gravitatea problemei este intarita de faptul ca in situatii similare de gestionare precara, unde se invoca un statut asemanator, se afla inca tot atatea blocuri de locuinte, totalizand impreuna cu „retelele telescopice”, conform datelor transmise de ANB, 1749 cladiri cu 240 mii locuitori.

Numeroase litigii dintre utilizatori si SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), privind intretinerea „retelelor telescopice”, semnalate la ARBAC, au aratat ca ANB nu isi asuma integral obligatiile contractuale in aria acestor retele, periclitand atingerea unora dintre Nivelele de Servicii la termenele prevazute de contract, cu precadere pentru indicatorii A5, A8 si C1.

Inca din septembrie 2002, ARBAC a facut propuneri de reglementare a problemei, opozitia ANB si sustinerea punctului de vedere al ANB de catre compartimente de specialitate ale PMB (DGUP), fara o argumentare solida, au intarziat insa mult rezolvarile asteptate. Punctele de vedere ale ARBAC si ANB au fost transmise expertului tehnic din cadrul Comisiei de Experti, de la care se asteapta un punct de vedere, divergenta putand constitui un litigiu oficial, asupra caruia expertul tehnic poate decide.

In cuprinsul punctelor de vedere ale ARBAC (adresa nr. 119/4.09.2002, nr. 322/15.11.2002 si nr. 37/16.01.2003, nr. 283/7.04.2003), transmise partilor semnatare ale Contractului de Concesiune (CC), cat si expertilor, am aratat ca, prin statutul juridic - de retele publice, prin apartenenta lor la sistemul de alimentare cu apa si canalizare, prin obligatiile asumate de concesionar si cadrul normativ in vigoare la data concesiunii, pentru aceste retele, gestionate practic de ANB, concesionarul trebuie sa-si asume toate responsabilitatile de reabilitare si dotare in aceleasi conditii cu restul retelelor publice concesionate, fara conditionarea aprobarii unei ajustari extraordinare de tarif.

In contradictie cu aceste puncte de vedere prezentate de ARBAC la PMB si ANB, atat ANB cat si Directia Generala de Utilitati Publice din cadrul PMB, au motivat refuzul interventiilor concesionarului de a repara si a dota adecvat aceste retele (in primul rand cu contoare pe bransamente), axat pe trei argumente, astfel:

- a) lipsa acestor bunuri din lista aprobata de CGMB prin Hotararea 296/1999;
- b) aprecierea ca aceste retele ar fi private;
- c) RT ar fi reglementate printr-o hotarare mai veche a CGMB (HCGMB 2/1995).

Analizand aceste argumente, ARBAC a constatat ca nu au nici o sustinere reala, atat in raport cu prevederile legislatiei in vigoare la data concesiunii, cat si in raport cu prevederile Contractului de Concesiune (CC).

a) Astfel, lipsa acestor bunuri din lista aprobata de CGMB prin Hotararea 296/1999 (anexa 1 la CC), nu are nici o relevanta cu privire la obligatiile concesionarului, intrucat CC prevede cu claritate ca aceasta situatie nu poate modifica obligatiile sale. Astfel, in Caietul de Sarcini al CC, partea a IV-a, Bunuri Proprietate Publica (BPP), clauza 3, se arata ca BPP cuprind „toate bunurile construite, dobandite sau instalate de care Concesionar, dupa cum este necesar, *pentru utilizarea efectiva a Sistemului sau care formeaza o parte importanta a acestora* si, in particular, fara ca enumerarea sa fie exclusiva, si *indiferent daca fac sau nu parte din anexa 1 la prezentul Contract*, care sunt de urmatorul fel:....g) - retele de distributie si accesoriile acestora, h) – conectarile casnice si accesoriile acestora, i) – contoare de debit”...etc. Sublinierile ne apartin.

Totodata, prin clauzele CC specifice (prevederile cauzelor 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 si 13.4 ale CC), se stipuleaza foarte clar *Aria serviciilor*, reprezentand („jurisdictia teritoriala a Concedentului – CGMB, la data semnarii..”), exclusivitatea bunurilor publice concesionate, care asigura responsabilizarea integrala a concesionarului pentru obligatiile angajate prin CC („o concesiunea *exclusiva* a Bunurilor Proprietate Publica”), si drepturile si obligatiile generale ale Concesionarului („Prin acordarea acestei concesiuni, Concedentul acorda Concesionarului, ca parte integranta si obligatorie a acesteia, dreptul, obligatia si autoritatea exclusive ...care

includ ...imputernicirea de a intreprinde lucrari de excavatii sau constructii, de a instala sau indeparta utilaje, echipamente sau conducte, in scopul furnizarii serviciilor si al reparari, imbunatatirii si/sau inlocuirii *Sistemului sau a oricarei parti a acestuia*”). Sublinierile ne apartin. Se arata astfel ca RT, facand parte integranta din Sistem, au un acelasi statut cu restul retelor. Analiza clauzelor CC 29.3.1, 29.3.2 prin comparatie cu 29.3.3 si 29.3.5, arata ca toate bunurile proprietate publica aferente serviciilor si sistemului sunt concesionate si puse la dispozitia concesionarului, erorile aplicarii clauzei 29.3.3 rezolvandu-se prin aplicarea clauzei 29.3.5.

De asemenea, Concesionarul a preluat drepturile de facturare la clientii alimentati din RT, in baza clauzei 4.1.1 si 13.4, ceea ce intareste punctul de vedere al ARBAC. De altfel, oferta financiara a Concesionarului si planificarea afacerii nu s-au raportat la bunurile publice concesionate, ci la clientii din Aria serviciilor si Sistem, la care trebuie asigurate Nivelele de Servicii prevazute in caietul de sarcini. Astfel, conform anexei 1 a HGCM nr. 295/1999, punctul 18.3 alin. (iv) si (vii) se prevad urmatoarele:

(iv) „Ofertele de tarif vor reflecta cheltuielile de investitii si operare asociate satisfacerii Nivelelor Serviciilor („NS”) prezentate in Partea III a Caietului de Sarcini (Nivelele Serviciilor), cu exceptia celor privind calitatea efluentului, care vor fi supuse unei ajustari tarifare separate, conform prevederilor din partea a IV-a a Caietului de Sarcini, si a tuturor celorlalte obligatii si cerinte incluse in Contractul de Concesiune, inclusiv Taxa Autoritatii de Reglementare Tehnica si Redevanta.”

(vii) „La alcatuirea Ofertelor lor Ofertantii nu se vor baza pe donatii guvernamentale sau pe alte forme de finantare subventionata nerambursabile, cu exceptia angajamentelor de cofinantare asumate de Municipality si Guvernul Romaniei in cadrul proiectului in curs al Bancii Mondiale si a celor explicit incluse in contractul de Concesionare.”

Consultarea in intregime a procedurilor din Anexa 1 a HGCM nr. 295/1999 (a se vedea asumarea responsabilitatii de catre ofertant pentru informatiile obtinute despre sistem, de exemplu), coroborat cu prevederile clauzelor CC 29.3.1, 29.3.2 si 29.3.5, precum si cu prevederile Caietului de Sarcini al CC, partea a II-a, Serviciile, sectiunea I – serviciile care trebuie realizate de Concesionar, arata ca oferta si ulterior prevederile CC raporteaza planul financiar la Nivelele de Servicii realizate la Clientii cu care RGAB/ANB are contracte, intr-o arie data (cea a teritoriului Municipiului Bucuresti).

Ori, ANB are contracte cu toti utilizatorii sistemului din Bucuresti, inclusiv cu clientii alimentati prin RT, retele pe care fizic le poseda, le utilizeaza (adica sunt, de facto, in regim de concesiune), dar pe care considera ca nu le poate reabilita decat dupa aprobarea unei Ajustari Extraordinare de Tarif, lucru cu care ARBAC nu a fost de acord. Daca ar fi sa dam crezare motivelor ANB, s-ar pune firesc intrebarea: s-au exclus din concesiune, prin vreo prevedere legala sau contractuala, clientii din cele 990 de blocuri alimentate prin RT ? Daca da, cine are drept de a presta servicii la acesti clienti si in ce conditii ? Cum s-ar mai impaca acest lucru cu exclusivitatea acordata ?

b) Cu privire la statutul lor, RT sunt proprietate publica a municipiului Bucuresti, in conformitate cu reglementarile existente la data licitatiei, in principal ale art. 3, alin 4 din Legea 213/1998 si punctul III.4 din Anexa la Lege, invocata de altfel in preambulul HGCM nr. 295 si 296 din 1999. Aceste prevederi legale de la data concesiunii erau lipsite de ambiguitati cu privire la retele de alimentare cu apa si de canalizare.

Modul de aplicare a acestei legi de catre ANB, consideram ca a fost eronat. CC are , in plus, solutii de rezolvare a erorilor de evidenta patrimoniala (intuindu-se haosul tipic al evidentelor patrimoniului public al prestatorilor gestionati in regim administrativ si nu prin contracte de delegare), prin aplicarea clauzei 29.3.5. Prin urmare, faptul ca aceste retele nu au fost initial incluse in listele aprobate prin HGCM nr. 296/1999, privind domeniul public

concesionat de Municipalitate catre ANB, constituie conform clauzei 29.3.5 din CC o *omisiune*, care trebuie rezolvata asa cum prevede aceasta clauza (“in aceleasi conditii”).

Cat despre afirmatia unor reprezentanti ai ANB cum ca aceste retele nu sunt publice si ca apartin proprietarilor apartamentelor din blocurile de locuinta din zona sau ca ele constituie domeniul privat al Municipality, aceasta reprezinta o grava eroare, pusa in evidenta de mai multe prevederi legale, intre altele mentionand prevederile legale cu privire la vanzarea apartamentelor incepand din 1990, prevederile Legii locuintei 114/1996 si Legii 213/1998, precum si normele locale (HCGMB nr.108 si 109 din 1997). Aceasta eroare a motivat gresit ANB in refuzul asumarii responsabilitatilor prevazute in Contractul de Concesiune privind aceste bunuri publice, generand masuri abuzive in relatiile cu clientii (probleme de facturare, avarii neremediate la timp, litigii numeroase, etc.), orientarea mai putin eficienta a unor investitii si mentinerea unor pierderi necontrolate in sistemul de alimentare cu apa.

c) Cu privire la viabilitatea unei hotarari mai vechi a CGMB (HCGMB 2/1995), asa cum s-a aratat in adresele ARBAC catre PMB si ANB, analiza cadrului normativ, inclusiv a prevederilor CC, in comparatie cu prevederile HCGMB nr. 2/1995, arata ca aceasta hotarare nu mai este aplicabila incepand cu data intrarii in vigoare a CC, fiind anulata implicit de noile prevederi in domeniu prevazute de CC, aprobat printr-un sir de Hotarari ale CGMB din perioada 1997 - 2000, ulterioare HCGMB nr. 2/1995. Invocam aici principiul de drept *lex posterior derogat priori* (care se face aici in virtutea contradictorialitatii a doua texte legislative aparute la date diferite, tratand aceeasi problema), care explica de ce HCGMB nr. 2/1995 este abrogata implicit odata cu intrarea in vigoare a CC.

Pe de alta parte, se face o grava confuzie, intre statutul ipotetic de administrare de catre ICRA al RT in 1995 (situatia din teren demonstrand contrariul) si statutul real al RT, ca retele publice - parte integranta din Sistemul de alimentare cu apa si canalizare, concesionat incepand cu anul 2000 exclusiv catre ANB, exclusivitate in baza careia factureaza serviciile la clientii alimentati prin RT. ANB, detinand si utilizand deplin aceste retele, are implicit obligatii de reabilitare a RT in cadrul tarifului oferat.

ARBAC considera ca nerespectarea prevederilor legale cu privire la gestionarea nediferentiata a acestor retele fata de restul retelelor publice, precizate in punctele de vedere exprimate, a condus la tratarea incorecta a numeroase petitii ale utilizatorilor si pericliteaza grav atingerea indicatorilor A5, A8 si C1. A se vedea si anexele din vol. II.

10.2. Periclitarea autonomiei financiare a concesiunii din cauza datoriilor RADET

La sfarsitul anului 2002, RADET avea o datorie acumulata fata de ANB de peste 10 milioane Euro, conform raportului ANB. Problemele legate de disfunctionalitatile de plata a facturilor pentru apa rece consumata de RADET pot avea un impact deosebit pentru Municipalitate si utilizatori. Pe de o parte, in cazul nerespectarii obligatiilor contractuale de catre RADET, Municipalitatea va trebui sa compenseze din bugetul local neplata facturilor emise de ANB catre RADET (conform clauzei 35), iar pe de alta parte, datorita restantelor la plata ale RADET nu se pot forma in ritmul necesar fondurile de investitii pentru cresterea calitatii serviciilor prestate de ANB, periclitandu-se astfel atingerea nivelelor de servicii la termenele prevazute in contract.

O alta problema nerezolvata, cu impact financiar important pentru autonomia ANB si pentru asigurarea atingerii nivelelor de servicii, consta in facturarea deficitara a deversarii la canalizare a apei calde menajere furnizate de RADET clientilor sai, impactul estimat fiind in jur de 3 milioane euro/an. Pentru rezolvarea acestei probleme, este necesara o interventie ferma a Municipality pentru imbunatatirea cadrului contractual dintre RADET si ANB, aspectul fiind semnalat si de raportul ANB pe anul 2002.

10.3. Periclitarea echilibrului financiar al concesiunii

În conformitate cu clauza 20 din Contractul de Concesiune și clauzele 5.1 și 5.2 din Caietul de sarcini, partea a IV-a, tariful, orice investiție a Municipality în sfera de obligații a Concesionarului, trebuie negociată pentru menținerea echilibrului financiar al concesiunii.

Orice lipsă de transparență și întârziere a acestor negocieri poate genera litigii între părțile semnatare ale concesiunii (fiind mult mai dificil de obținut acordul ANB pentru a accepta valoarea unei investiții deja făcute, față de aprobarea prealabilă a unui proiect), litigii care pot duce nu numai la modificarea echilibrului financiar al contractului, ci și la periclitarea atingerii nivelurilor de servicii la termenele angajate.

După intrarea în vigoare a concesiunii (17.11.2000), Municipality, prin Primăria Municipiului București și primăriile de sector, a continuat să prevadă în bugetele locale fonduri de investiții pentru sistemul de alimentare cu apă și canalizare, multe dintre acestea în sfera de responsabilitate a ANB, stabilită prin contractul de concesiune, fără a se negocia între părți impactul acestor investiții asupra echilibrului financiar al concesiunii. În aceste cazuri trebuia să fie supuse aprobării Consiliului General al Municipiului București termene devansate de atingere a nivelurilor de servicii de către Concesionar, corespunzătoare acestor contribuții ale Municipiului București sau/si reduceri corespunzătoare ale tarifului aplicabil serviciilor de alimentare cu apă și canalizare. Constatând această situație, ARBAC a propus partilor, în septembrie 2002, un proiect de reglementare a investițiilor în domeniu, urmărindu-se păstrarea echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, în principal respectarea art. 20 din Contract, fapt stipulat în art. 6 al proiectului propus (care se anexează în volumul II al raportului).

Astfel de observații au fost întocmite de ARBAC și la proiectul de buget local pentru 2003, înaintate secretarului municipiului București.

Urmare semnalelor ARBAC, menționăm că Primăria Municipiului București a solicitat recent la ANB soluții de rezolvare a acestor situații, cu atât mai mult cu cât se intenționează realizarea în avans a atingerii nivelurilor de servicii A4 și B2 (acoperire), în baza unui împrumut extern pentru reabilitarea străzilor periferice.

10.4. Modificări legislative nefavorabile

De la data intrării în vigoare a concesiunii, au apărut o serie de noi acte normative, prin care se reglementează la nivel național gestiunea serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare.

Astfel, au apărut:

- **Legea nr. 326/2001 a serviciilor publice de gospodărie comunala**, care cuprinde mai multe elemente reformiste, principiile sale promovând contractualizarea relațiilor, apelul sistematic la concurență, responsabilitatea administrației locale și transparența operatorilor. Acest important act normativ conține și unele elemente contradictorii, cum sunt cele privind introducerea licenței, în mod nediferențiat, chiar și acolo unde serviciile sunt prestate în gestiune delegată, pe baza de contract de delegare, situație în care licența este o verigă birocratică inutilă, care determină costuri suplimentare nejustificate.

- **Legea 643/2002 de aprobare a OG32/2002** privind serviciile de alimentare cu apă și canalizare, ca normă secundară la legea 326/2001, cuprinde reglementări necesare sectorului, dar și elemente contradictorii, dezvoltând incoerențele privind licențierea și procedurile de ocrotire a delegării concurențiale a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă și canalizare. Totodată, s-au introdus pachetii birocratici de intervenție neconstituțională a unui organism guvernamental în aria de competență exclusivă a autorităților administrației publice locale, cu efecte de creștere nejustificată a tarifelor, de reducere a responsabilității partilor

implicate in gestiunea serviciilor publice, precum si de dezvoltare a unor dezechilibre institutionale costisitoare, contrare normelor europene.

- **HG 373/2002**, privind infiintarea Agentiei Nationale de Reglementare a Serviciilor publice de gospodarie Comunală, **OG 35/2003** pentru modificarea OG 32/2002, **HG 1591/2002**, pentru aprobarea regulamentului-cadru de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, precum si **Ordinul Presedintelui ANRSC nr. 66/2002** privind contributiile operatorilor furnizori/prestatori de servicii publice de gospodarie comunală la bugetul ANRSC, dezvolta prevederi de asemenea contradictorii cu principiile constitutionale si ale legilor cadru ale domeniului, principalul efect negativ pentru utilizatori fiind cresterea nejustificata a tarifulor si periclitarea atingerii nivelelor de calitate a serviciilor, ca urmare a aplicarii acestor acte normative.

In Raportul anual pe 2002 Apa Nova mentioneaza impactul legislatiei nefavorabile asupra derularii concesiunii, care desi nu a fost cuantificat pana in prezent, conduce, conform prevederilor legale de mentinere a echilibrului financiar al contractului de concesiune, la ajustari extraordinare de tariff, pe care ARBAC le considera nejustificate.

Astfel, in clauza 47 a contractului de concesiune “Schimbarea legislatiei”, se arata ca aparitia unei Modificari Discriminatorii a Legii, asa cum a fost definita in contract, determina o Ajustare Extraordinara a Tarifului.

Avand in vedere aceste inevitabile cresteri tarifare, date de modificari legislative care nu determina cresterea calitatii si eficientei serviciilor, dimpotriva, maresc birocratia si favorizeaza coruptia, consideram absolut necesara corectia, neintarziata, a prevederilor actelor normative cu un astfel de impact.

Desi unele organizatii civice ale asociatiilor de proprietari au semnalat forurilor competente contradictii si incoerente ale actelor normative enumerate mai sus, pana in prezent nu au fost luate masurile necesare de corectie.

Fara a fi finalizate cercetarile cu privire la modificarile legislative cu impact nefavorabil in tarif, care pot afecta utilizatorii sistemului de alimentare cu apa si canalizare din Bucuresti, se prezinta mai jos urmatoarele observatii:

1. Stabilirea de noi proceduri si metodologii de reglementare a concesiunii, cu impact de crestere a tarifului.

Intre acestea mentionam in primul rand introducerea “licentierii” operatorilor serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, chiar si in cazul gestiunii indirecte, in care legea organica 326/2001 prevede obligatia relatiei contractuale si a licitarii contractului de delegare (a se vedea art. 18, 19 si 20 din legea 326/2001).

Licentierea este de regula folosita pentru a impune unor prestatori care actioneaza liberi pe piata, conditii minimale de capabilitate tehnica, de experienta si bonitate financiara, prin care sa se garanteze calitatea serviciilor prestate. In cazul unui contract de gestiune delegata sau unei concesiuni, procedurile de verificare a capabilitatii tehnice si financiare a ofertantilor participanti la o licitatie de delegare sunt mult superioare celor prin care se acorda o licenta. Cu atat mai mult, stacheta privind verificarea experientei operatorilor si capabilitatea financiara a investitorilor care au participat la licitatia publica internationala organizata cu consultanta IFC, parte a grupului Bancii Mondiale, in cazul concesiunii apei Capitalei, este cu mult mai ridicata decat cea pe care o poate institui orice procedura de licentiere care stabileste criterii mediate la nivel national, inevitabil mai scazute.

De asemenea, orice proces de licentiere nu va putea contesta experienta, prestigiul si conditiile de obiectivitate si integritate ale reprezentantilor IFC si consultantilor sai internationali in procesul de precalificare de la Bucuresti, pe langa faptul ca in general procesul de licentiere este mai putin aprofundat in comparativ cu un proces de precalificare

la o licitatie internationala. La Bucuresti, dupa cum se stie, selectia a fost facuta prin cele mai riguroase proceduri, in baza prezentarii unei experiente deosebite in domeniu si acceptarii unor garantii adecvate riscurilor implicate, de mai multe milioane USD. Nu intamplator, urmare acestor riguroase selectii, castigatorul licitatiei de concesiune de la Bucuresti este liderul mondial al operatorilor din acest sector.

In plus, licentierea la nivel national a unor operatori aflati exclusiv sub controlul autoritatilor locale, pe langa faptul ca incalca prevederi constitutionale, deresponsabilizeaza partile, cu grave implicatii asupra atingerii scopurilor acestor servicii, de a obtine cel mai bun raport calitate/preț (tarif). De aceea, licentierea serviciilor publice locale nu poate fi facuta in conditii de respectare a prevederilor constitutionale, acolo unde este necesara (serviciile de taxi, de exemplu), decat de autoritatile publice locale.

Toate aceste argumente, arata inutilitatea licentei pentru serviciile de alimentare cu apa si canalizare prestate in regim de gestiune indirecta, cu atat mai mult in cazul concesiunii de la Bucuresti. In aceste conditii, conform atributiilor sale, ARBAC recomanda partilor CC (CGMB, ANB), Comisiei de Experti si ANRSC (in calitate de reglementator economic), refuzul aprobarii Ajustarii Tarifare Extraordinare (ExTA) pentru acoperirea costurilor de licentiere (intrucat o astfel de aprobare ar fi contrara intereselor utilizatorilor), precum si efectuarea demersurilor necesare pentru corectarea legislatiei, astfel incat utilizatorii sa nu fie afectati negativ de noile prevederi legale.

2. Stabilirea de noi indicatori privind nivelele de servicii, diferite de cele stabilite in caietul de sarcini al concesiunii, cu impact de crestere a tarifelor la utilizatori.

Conform principiilor europene (cuprinse in proiectul Cartei europene a serviciilor de interes general), principiilor constitutionale (art. 119), principiile legii 326/2001 (art. 5, lit b), c), e) si k), OG 32/2002, aprobata prin legea 634/2002 (art. 6), indicatorii de performanta ce definesc nivelele de servicii se aproba de consiliile locale sau judetene sub a caror autoritate se afla serviciile de alimentare cu apa si canalizare, in baza unor studii de specialitate, care se supun dezbaterii publice inainte de aprobare, similar cu bugetele locale.

Analizand modul de promovare a indicatorilor de performanta de catre HG 1591/2002, constatam ca multe din elementele acestora au fost promovate in mod gresit la nivel national, ca un exces de reglementare, in schimb lipsind alte elemente, de ordin metodologic (de exemplu, prevederea de elemente precum standarde obiectiv, standarde de baza - pana la atingerea celor obiectiv, termene de realizare ale standardelor obiectiv, mod de masurare, mod de inregistrare, prevederi de conformitate, etc), specifice unei reglementari nationale. Elementele excesiv de detaliate pentru un normativ-cadru, rigidizeaza adaptarea serviciilor la nevoile concrete ale comunitatilor locale, uitandu-se ca acesti indicatori se stabilesc concret de autoritatile locale, numai pe baza unui studiu ce se supune dezbaterii publice, conf. art. 6 din OG 32/2002.

Rolul metodologic al reglementarilor nationale in domeniul serviciilor publice locale este astfel incalcat, prin faptul ca in lipsa elementelor metodologice amintite, HG 1591/2002 a promovat indicatori de performanta si chiar nivele de servicii fara fundamentarea lor pe baza de studiu si fara cercetarea conditiilor locale diferite, care determina solutii diferite. In plus, se evidentiaza promovarea contradictorie a acestor indicatori, la nivel national, cand mai multe articole din legea din care deriva HG 1591 (mai ales art. 6 din OG 32/2002), arata ca atat indicatorii de performanta, cat mai ales nivelele acestora, se stabilesc in baza unui studiu local, care analizeaza si propune, intre altele, armonizarea intereselor utilizatorilor si ale autoritatilor publice locale cu interesele investitorilor, cu gradul de suportabilitate la plata al cetatenilor, cu starea instalatiilor si nevoile de investitii, cu amplasarea surselor de apa si ale emisarilor, cu interesul economic al zonei si cu alti factori asemanatori, care au note foarte

specifice, de la o localitate la alta, de la un sistem la altul de alimentare cu apa si canalizare. De aceea, cu exceptia calitatii apei potabile si ale apei epurate, stabilite de standarde nationale si internationale, ceilalti indicatori de performanta si nivelele acestora nu se pot stabili la nivel central, orice decizii la nivel central in acest caz, fiind neadecvate si in contradictie cu prevederi legale in vigoare.

In cazul concesiunii apei de la Bucuresti, CGMB a aprobat nivelele de servicii dupa intocmirea unui studiu al elementelor mentionate mai sus, care a fost supus dezbaterii publice inainte de aprobare, organizandu-se in pregatirea deciziei prezentari publice si seminarii de analiza a indicatorilor de performanta, in cuprinsul strategiei de restructurare si privatizare a RGAB. Studiul a fost elaborat de IFC, cu ajutorul consultantilor straini si romani, la un inalt nivel de profesionalism, beneficiind de vasta experienta internationala a specialistilor IFC in domeniu si a fost aprobat prin hotararea CGMB nr. 273 din 17 decembrie 1998. Nivelele de servicii astfel aprobate stau la baza contractului de concesiune si al echilibrului sau financiar, atingerea lor fiind principalul obiectiv al contractului, conditie in care ofertantul castigator a oferit un tarif deosebit de avantajos pentru bucuresteni.

Prin urmare, cu cca 3 ani inainte de aparitia OG 32/2002, CGMB a aplicat o procedura europeana, luand o decizie corecta, pe care legislatia promovata de HG 1591/2002 incearca s-o modifice, cu efect de crestere nejustificata a tarifului apei in Bucuresti.

In aceste conditii, ARBAC recomanda partilor CC (CGMB, ANB), Comisiei de Experti si ANRSC (in calitate de reglementator economic), refuzul aprobarii Ajustarii Tarifare Extraordinare (ExTA) pentru acoperirea costurilor determinate de modificarea Caietului de Sarcini al Concesiunii si a Nivelelor de Servicii care au constituit conditii de participare la licitatie internationala de incredintare a concesiunii, determinate de modificari legislative nefavorabile concesiunii (contrare intereselor utilizatorilor), precum si efectuarea demersurilor necesare pentru corectarea legislatiei, astfel incat utilizatorii sa nu fie afectati negativ de noile prevederi legale.

3. Introducerea de reglementari inefficiente si discriminatorii, ce promoveaza un abuz de monopol, prin prevederea in sarcina operatorului a realizarii bransamentelor si racordurilor, proprii fiecarui utilizator, cu acelasi efect de crestere nejustificata a tarifulor.

Prin prevederile art. 16, alin 3, se incalca prevederile legii locuintei, nr 114/1996, stabilindu-se obligatii de montare de bransamente la fiecare scara sau tronson (ceea ce constituie o imixtiune ilegala in gestiunea interna si aria de proprietate a asociatiilor de proprietari, persoane juridice independente de autoritatile administratiei publice locale), iar corelat cu prevederile art. 33, alin 3, care prevad ca "toate cheltuielile de proiectare, avizare, receptie, executie, asistenta tehnica consultanta, receptie si punere in functiune revin in sarcina operatorului", se contrazice:

- principiul asigurarii mediului concurential (art. 5 lit. j din legea 326/2001), monopolizand realizarea de bransamente in mana operatorului, cu efecte de crestere nejustificata a tarifulor;
- principiul tarifarii echitabile (art. 4, lit.b, din OG 32/2002), precum si o conditie esentiala de functionare a serviciilor publice locale, respectiv "accesul fara discriminare la servicii" (art. 5, lit. b, din OG 32/2002), instituindu-se subventionarea marilor consumatori si persoanelor cu resurse financiare (cu consumuri mari si bransamente corespunzatoare: fabrici, vile, piscine), de catre micii consumatori, lipsiti de aceste resurse, ceea ce reprezinta o mare discriminare si inechitate in accesul cetatenilor la serviciile de apa si de canalizare, intrucat costurile deosebit de diferite pentru realizarea de bransamente si racorduri (proportionale cu marimea bransamentului/racordului), vor fi incluse in tarif si repartizate uniform tuturor consumatorilor;

- principiul corelarii legislative, oportunitatii actului legislativ si respectarea echitatii intre utilizatori, intrucat modificarea introdusa de art. 33, alin 3 apare dupa ce zeci de ani (de cand exista la noi sistemele de alimentare cu apa si de canalizare), bransamentul/racordul s-a realizat si s-a modificat pe cheltuiala utilizatorului, fiecare venind cu aportul sau specific la crearea sistemului de apa si de canalizare, proportional cu debitul pe care a cerut sa-i fie asigurat (cu marimea bransamentului/racordului), schimbarea acestei reguli determinand mari discriminari intre utilizatorii existenti ai serviciului si viitorii utilizatori, carora li se vor realiza bransamente nu din banii lor, ci suportate de utilizatorii existenti, care vor suporta de doua ori efectele inechitatii acestei decizii;

- sustinerea logica a prevederii legitime a OG 32/2002 de la art. 32, litera c), cu privire la dreptul operatorilor de a propune tarife binome, care pleaca tocmai de la constatarea ca este mai echitabil ca tariful sa fie raportat nu numai la o parte din costurile de operare (cazul tarifului unic), el trebuind sa fie defalcat in costuri fixe, proportionale cu eforturile investitionale si de organizare necesare asigurarii la bransament a capacitatii permanente de consum solicitat (echivalente cu marimea bransamentului/racordului solicitat), precum si in costuri variabile, proportionale cu consumul efectiv de apa;

- principiul calitatii serviciilor si eficientei acestora (art. 4 lit. c, din OG 32/2002), intrucat operatorul va putea executa, in cazul prevazut de art. 33, alin 3, bransamente si racorduri fara solicitarea concreta a utilizatorului, odata cu extinderea retelelor, favorizandu-se astfel investitii inutile sau ineficace, in bransamente si racorduri nenecesare sau sub/supra-dimensionate sau va executa si modifica marimea bransamentelor si racordurilor la cererea diversilor proprietari de imobile, functie de schimbarea proprietarului, destinatiei unei cladiri, noilor constructii in zona, etc, cu impact nejustificat in tarif pentru toti ceilalti consumatori, ceea ce nu este nici eficient si nici echitabil.

Intre alte efecte negative ale acestei prevederi legale, in curs de evaluare, mai remarcam deresponsabilizarea utilizatorilor, in cazul reconectarilor urmare rezilierii contractelor de bransare si utilizare a serviciului, datorate intarzierilor la plata.

In acest caz remarcam cu nedumerire ca, aceasta incorecta modificare a reglementarilor existente, este convergenta cu unele propuneri ale operatorilor (inclusiv Apa Nova), contrare principiilor concurentei si intereselor utilizatorilor, de realizare a bransamentelor in mod exclusiv numai de catre operatori, pentru eliminarea concurentei altor constructori in acest domeniu, ceea ce constituie un abuz de monopol. Mentionam ca in cuprinsul contractului de concesiune de la Bucuresti, CGMB a prevazut intre obiectivele sale clauza 2.1.3: „evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente”, obiectiv pe care prevederea art. 33, alin 3 al HG 1591/2002 il incalca.

Avand in vedere cele expuse mai sus, se impune modificarea acestei prevederilor art. 33, alin 3 al HG 1591/2002, intrucat mentinerea sa pericliteaza atingerea nivelului de serviciu C2 - realizarea de bransamente si determina cresteri tarifare nejustificate, pe langa alte neajunsuri. In aceste conditii, ARBAC recomanda partilor CC (CGMB, ANB), Comisiei de Experti si ANRSC (in calitate de reglementator economic), refuzul aprobarii Ajustarii Tarifare Extraordinare (ExTA) pentru acoperirea costurilor determinate de prevederile art. 33, alin 3 al HG 1591/2002, precum si efectuarea demersurilor necesare pentru corectarea legislatiei, astfel incat utilizatorii sa nu fie afectati negativ de noile prevederi legale.

In afara acestor observatii punctuale, se fac mai jos o serie de observatii cu caracter general, care subliniaza climatul de instabilitate legislativa si de incoerenta in care se deruleaza concesiunea, precum si diferenta foarte mare cu privire la raportul calitate/cost si responsabilitate intre serviciile concesionate la Bucuresti si servicii similare din tara.

In primul rand se remarca incalcarea principiilor transparentei administrative si participarii publice la deciziile administratiei, intrucat importante parti implicate in reglementarea serviciilor de alimentare cu apa si canalizare nu au fost consultate in elaborarea legislatiei secundare. Trebuiau consultate printr-un amplu dialog institutionalizat, in primul rand autoritatile administratiei publice locale, inclusiv autoritatile locale de reglementare existente la nivel. Astfel, in realizarea legislatiei secundare la Legea 326/2001, ARBAC (reglementatorul tehnic al contractului de concesiune din Bucuresti) nu fost consultata in mod institutionalizat. Nu au fost consultate nici celelalte parti ale acestui contract (CGMB si ANB). Autoinvitarea unui director al ARBAC la o sedinta de lucru pe care ANRSC o tine in sala de consiliu a RADET, in care acest reprezentant al ARBAC a atras atentia participantilor asupra unor modificari legislative operate in sensul favorizarii coruptiei, nu poate constitui consultare a ARBAC, dupa cum gresit a informat ANRSC intr-o scrisoare recenta catre ANB.

Se mai mentioneaza ca:

- a) Se remarca o degradare continua a coerentei aplicarii principiilor legii organice in domeniu, Legea 326/2001 a serviciilor publice, precum si a prevederilor necesare unei reforme veritabile a sectorului, pe masura ce s-au aprobat prevederile legislatiei secundare si tertiare;
- b) Este incalcata conceptia generala si caracterul unitar al actelor normative ce reglementeaza relatiile sociale din sectorul apei, asa cum a fost el proiectat prin legea organica, incalcandu-se astfel prevederi elementare de tehnica legislativa;
- c) Se constata totodata discordante mari intre prevederile acquis-ului comunitar si principiile afirmate in dispozitiile generale ale normelor legale analizate, pe de o parte, si prevederile de detaliu ale acestor norme, pe de alta parte, fapt ce incalca principiul european al echilibrului institutional.

Avand in vedere cele constate, speram ca aceste observatii sa fie analizate cu obiectivitate, fiind necesara o mai ampla consultare a partilor implicate in reglementarea serviciilor publice locale (autoritati publice locale, institutii de monitorizare si reglementare locale, operatori, reprezentanti ai utilizatorilor, asociatii profesionale si civice de profil, etc), pentru asigurarea conditiilor de atingere a Nivelelor de Servicii ale Contractului de Concesiune de la Bucuresti, pentru mentinerea echilibrului sau financiar si pentru corectarea modificarilor legislative care determina cresteri tarifare nejustificate.

10.5. Blocajul intervenit in aplicarea obiectivului 4 al statutului ARBAC, cu privire la penalizarea concesionarului pentru neindeplinirea obligatiilor privind realizarea Nivelelor de Servicii

Prin HGCMB nr. 153 din 23 august 2001, s-au efectuat o serie de adaptari ale procedurilor de finantare a ARBAC, functie de valoarea actualizata a facturilor ANB, precum si unele modificari ale statutului ARBAC, intre care si modificarea art. 4 litera d), privind obiectivele sale, si a art 5.5, privind atributiile ARBAC.

Prevederile initiale ale Statutului ARBAC, la art. 4 litera d) si la art 5.5 erau urmatoarele:

Art. 4. "ARBAC isi desfasoara activitatea in baza prevederilor prezentului statut si are urmatoarele obiective:

- a) monitorizarea cu maxima obiectivitate a conformarii concesionarului la obligatiile contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din contractul de concesiune;
- b) sa asigure, in conditii de impartialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii prestatorului/concesionarului cu NS;
- c) Asigura expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si prestator/concesionar, prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;

d) sa aplice penalitatile prevazute in contractele de concesiune/gestiune delegata pentru neindeplinirea obligatiilor prestatorului/concesionar privind realizarea NS, in conformitate cu procedurile prevazute in contracte.”

“Art. 5.5. ARBAC monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de servire a consumatorilor prevazuti in contractele de concesiune/gestiune delegata si decide aplicarea penalizarilor pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de catre concesionar/prestator, in conformitate cu prevederile contractelor de concesiune/delegare a gestiunii; in aceasta activitate ARBAC poate apela la sprijinul auditorilor tehnici independenti” Prevederile modificate de HCGMB 153/2001 ale Statutului ARBAC, la art. 4 litera d) si la art 5.5 sunt:

“Art.4- Agentia Municipala Bucuresti de Reglementare a Nivelelor de Serviciu de Apa - Canal (ARBAC), isi desfasoara activitatea in baza prevederilor prezentului statut si are urmatoarele obiective:

- a) sa monitorizeze cu maxima obiectivitate conformarea concesionarului la obligatiile contractuale privind Nivelele de Serviciu (BS) din Contractul de Concesiune;
- b) sa asigure, in conditii de impartialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii concesionarului cu NS;
- c) sa asigure expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar, prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;
- d) sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind nerealizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract.

“Art.5- Agentia Municipala ARBAC este delegata de catre CGMB sa exercite urmatoarele atributii:

5.5. - Monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de servire a consumatorilor prevazuti in Contractul de Concesiune si notifica partile de nerespectarea angajamentelor in conformitate cu prevederile Contractul de Concesiune, in aceasta activitate ARBAC putand apela la sprijinul expertilor independenti (in afara Comisiei de Experti, prevazuta in Contractul de Concesiune).

ARBAC a intrat in functiune la 7 mai 2002, urmare inregistrarii sale si organizarii concursurilor de selectie pentru directorii din Consiliul sau Executiv. Intre primele masuri pe care ARBAC le-a luat in primele luni de activitate s-a aflat si obtinerea de la concesionar a informatiilor necesare realizarii atributiilor sale. Din analiza datelor primite de la ANB, ARBAC a constatat ca lipsesc informatii importante, iar la solicitarea repetata a transmiterii acestora, ANB nu a raspuns in termenele prevazute de CC si nu a acordat ARBAC tot ajutorul, in mod rezonabil, pentru a da posibilitatea ARBAC sa monitorizeze respectarea de catre Concesionar a prevederilor clauzei 11.3.2 din CC. Intrucat ANB nu a transmis datele solicitate in termenul notificat, Consiliul Executiv al ARBAC, in conformitate cu obiectivele si atributiile sale statutare, a decis promovarea unui proiect de Hotarare a CGMB privind penalizarea ANB, in conformitate cu prevederile clauzei 11.3.3 din CC.

Punerea in aplicare a acestui proiect de hotarare de penalizare a concesionarului, conform prevederilor art. 4 litera d) si art. 5.5 modificate prin HCGMB nr.153/2001 in Statutul ARBAC, a pus in evidenta unele disfunctii de aplicare a noilor prevederi statutare, astfel:

- subiectul proiectului de hotarare promovat spre analiza si aprobare la CGMB, de penalizare a ANB, se afla in contradictie cu atributiile specifice ale CGMB ca autoritate deliberativa a administratiei publice locale, penalizarea fiind o atributie de executie a unor reglementari, in cazul de fata deja aprobate, prin HCGMB nr. 271 si 295/1999;

- s-a generat o procedura birocratica suplimentara care intarzie masurile de corectie impuse de CC si care determina astfel intarzieri in imbunatatirea calitatii serviciilor;
- a diminuat raspunderea Consiliul Executiv al ARBAC.

Avand in vedere aceste probleme, aparute in punerea in aplicare a art. 4 litera d) si al art. 5.5 din statutul ARBAC, este necesara corectia acestor articole si revenirea la forma prevazuta initial in Contractul de Concesiune. In acest scop ARBAC a intocmit un proiect de Hotarare a CGMB, care se prezinta in anexa (volumul II al Raportului).

AMRSP

Capitolul 11 PROGRAM 2003

Pentru 2003, avand in vedere atributiile sale si stadiul rezolvarii problemelor aparute in cursul anului 2002, ARBAC si-a propus in principal urmatoarele activitati legate de monitorizarea respectarii Contractului de Concesiune:

Masura propusa	Termen
A. Pregatire Decizii CE ARBAC: a) Consultare ANB (eventual Comisia de experti) si Decizii ARBAC privind NSB cu probleme si evaluarea conformitatii cu NSB: ☞ A1, ☞ A7, ☞ A8 si C1 & retele telescopice (RT) si contorii de retea (CR), ☞ “punctul 2” al unor Decizii ARBAC privind NSB, ☞ lipsa raspuns ANB la solicitari ARBAC (CD-uri, etc) b) Prezentare la Comisia de Experti a punctelor de vedere ale ARBAC cu privire la “rețelele telescopice” si implicatiile acestei probleme asupra realizarii indicatorilor A8 si C1 c) Analiza si pregătire Deciziei pentru eventuale neconformitati ale NSB si NSO în 2002 sau pentru lipsa de informare a ARBAC (A7, A8, C1, C2, C7, etc).	Semestrul I Semestrul I Sem I și II
B. Monitorizarea realizării NSO cu termene în 2003, în perioadele de Evaluare Initială a Conformității: a) Monitorizare permanentă B5 b) Monitorizare permanentă C1, C4, C7 c) Monitorizare permanentă C2, C3, C5, C6	Incepand din sem I
C. Monitorizarea continua a realizării NSB si NSO: a) Clarificarea perioadelor si continutului informatiilor periodice ale ANB b) Analize lunare c) Verificări prin sondaj ale datelor înregistrate	Trim I Sem II Permanent
D. Monitorizarea implementării sistemelor calitatii conform standardelor internationale si a obligatiilor de protectie a mediului: a) Analiza proceduri documentate ale ANB (privind realizarea NS) b) Analiza stadiului de pregătire a certificării, a coerenței procedurilor si a acuratetii înregistrarilor (privind realizarea NS) c) Analiza proiectelor si programelor de mediu	Sem II Sem I
E. Expertize (analize) litigii utilizatori si pregatire Decizii ARBAC: a) Consultatii periodice ANB; b) Organizare audieri publice; c) Decizii litigii ANB – utilizatori.	Permanent
F. Organizare banca de date (BD): a) Propuneri modele de lucru; b) completari format rapoarte ANB privind NSB si NSO: - registre date de baza	Sem I Sem I

- registre tabele rezumative c) analiza privind structura BD, scheme logice, tabele-tip, proceduri, rapoarte periodice; d) Decizii ARBAC privind structura BD, scheme logice, tabele-tip, proceduri, rapoarte periodice; e) incepere incarcare BD; f) Rapoarte periodice litigii si corespondenta scadenta; g) Tinere la zi registru contacte ANB (fise inspectie si referate constatari); contactare si schimb de experienta cu alte autoritati similare.	Sem I Sem I Permanent Permanent Permanent
G. Analize probleme utilizatori si elaborare proiecte reglementari: a) Pregatire audieri publice – litigii ANB – utilizatori (reglementare + program); b) Observatii la reglementari nationale in domeniu (&ANRSC) - legislatie terciara; c) Reglementare contorizare la blocurile de locuinte; d) Analiza reglementari internationale; e) Colaborare cu Agentii similare si alte institutii de reglementare.	Sem I Sem I Sem II Sem II Sem II
H. Pregatire Rapoarte ARBAC si prezentarea lor publica a) Finalizare observatii Raport anual ANB 2002, inclusiv problemele de reglementat; b) Solicitari date lipsa; c) Sinteza observatii si concluzii - Raport anual d) Prezentare Raport anual ARBAC e) Conferinta de presa prezentare Raport anual ARBAC, inclusiv probleme de reglementat; f) Sinteza observatii derulare concesiune pentru Banca Mondiala g) Sinteza observatii privind probleme de mediu – Rapoarte cons. mediu	Sem I Sem I Sem I Sem I Sem I Sem II Sem II
I. Decizii CE ARBAC privind organizarea si dotarea ARBAC: b) Aprobare lista de investitii 2003; c) Aprobare proceduri de achizitii prioritare privind : ☞ realizarea website-ului ARBAC (f.important) ☞ contracte servicii suport ☞ autoturism ☞ instalatii de ventilatie si climatizare ☞ aparat foto digital ☞ aparat de proiectie ☞ aparat de spiralat	Sem I Sem I