

CUPRINS

Introducere		Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 4
Capitolul 2	Statutul, rolul si cadrul legal de functionare al ARBAC	Pag. 13
Capitolul 3	Activitatea desfasurata	Pag. 16
Capitolul 4	Expertize litigii	Pag. 21
Capitolul 5	Evaluarea Nivelelor de Servicii	Pag. 26
5.1	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 26
5.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 36
5.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 40
5.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 43
5.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	Pag. 48
5.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 52
5.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 55
5.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 60
5.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 63
5.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 54
5.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 69
5.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 76
5.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 79
5.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 82
5.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 86
5.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total	Pag. 89
5.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 95
5.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 100
5.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise	Pag. 102
5.20	C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 105
5.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag. 108
5.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 111
5.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala	Pag. 114
5.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industriala	Pag. 115
5.25	Conditii generale de realizare a Nivelelor de Servicii	Pag. 116
5.26	Metode folosite de concesionar pentru realizarea Nivelelor de Servicii	Pag. 121
5.27	Probleme ale evaluarii Nivelelor de Servicii	Pag. 123
Capitolul 6	Comisia de Experti	Pag. 125
Capitolul 7	Probleme majore ale Concesiunii	Pag. 129
Capitolul 8	Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC	Pag. 142
Capitolul 9	Concluzii evaluare	Pag. 155

AMRSP

Prezentul Raport anual al ARBAC a fost aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 din 28 mai 2004. Capitolele 1, 2, 3, 5 (subcapitolele: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.7, 5.8, 5.9, 5.10, 5.16, 5.23, 5.24, 5.25, 5.26, 5.27), 6, 7, 8, 9, 10 si 11 au fost elaborate sub coordonarea directorului tehnic al ARBAC, ing. Radu Dumitrescu, iar capitolele 4, 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

Diagnosticul sistemului si serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, facut in perioada 1994 – 1998 pe baza studiilor elaborate sub coordonarea PMB, a pus in evidenta calitatea scazuta a serviciilor, persistenta disfunctionalitatilor, lipsa serviciilor in zonele periferice ale orasului, vechimea instalatiilor, insuficienta fondurilor bugetare pentru reabilitare si dezvoltare, precum si importante lipsuri institutionale si manageriale, care determinau ineficienta utilizarii resurselor existente.

In aceste conditii, Municipality a derulat incepand din 1997 un program de restructurare si de privatizare a serviciilor de apa si de canalizare ale Municipiului Bucuresti, prin care si-a propus reabilitarea si dezvoltarea sistemului, avand ca obiective principale asigurarea unor nivele de servicii la standarde de calitate europene cu cele mai mici preturi posibile, finantarea din fonduri private a programelor de investitii aferente sistemului si degrevarea bugetului local de aceste eforturi investitionale, precum si realizarea unei gestiuni performante a serviciilor concesionate, care sa asigure autonomia financiara a prestatorului. Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a derulat intregul proces de restructurare si privatizare a serviciilor, aproband toate etapele concesiunii acestora prin hotararile nr. 232/1997, nr. 273/1998, nr. 54, 271, 295, 296 si 317 din 1999, nr. 15, 26, 69 si 85 din 2000. Castigatorul licitatiei de concesiune a fost SC Apa Nova Bucuresti (ANB). Concesiunea a intrat in efectivitate la data de 17 noiembrie 2000.

Pentru asigurarea derularii corecte a Contractului de Concesiune, CGMB a infiintat Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti (ARBAC), prin HCGMB nr. 271/1999, 15/2000 si 153/2001, organism menit sa verifice realizarea angajamentelor contractuale, conform competentelor delegate. Statutul ARBAC este parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia).

ARBAC este insarcinata de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti sa aplice cu obiectivitate, profesionalism si eficienta reglementarile in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si canalizare, reglementari prevazute in Contractul de Concesiune, in normele locale, in standardele si prevederile legilor in vigoare, urmarind respectarea de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii si a prevederilor contractului, si monitorizand impunerea penalitatilor corespunzatoare, in caz de nerespectare.

Conform statutului sau, ARBAC a fost proiectata sa functioneze independent, in baza competentelor delegate de catre CGMB. Nivelele de Servicii cuprind indicatorii de performanta tehnici si de servire ai utilizatorilor. Functionarea ARBAC are o importanta deosebita in derularea concesiunii, atat pentru utilizatori si concedent (CGMB) cat si pentru concesionar (ANB), avand rolul reducerii riscurilor concesiunii, in principal pentru asigurarea atingerii Nivelelor de Servicii si pentru mentinerea echilibrului financiar al contractului, mentinand astfel tarifele in limite suportabile pentru utilizatori.

ARBAC a fost infiintata la data de 7 mai 2002. Numeroasele probleme acumulate de la inceputul functionarii concesiunii au facut obiectul activitatii ARBAC in primii doi ani de la infiintare. Activitatea desfasurata in cel de-al doilea an de functionare al ARBAC s-a axat pe monitorizarea si evaluarea atingerii standardelor obiectiv ale anului 3 de concesiune, reglementand in continuare problemele de baza, precum formatul registrelor si al rapoartelor pe care le intocmeste ANB. S-a mentinut in mod constant preocuparea cresterii calitatii informatiei obtinuta de la ANB. Prezentul Raport s-a intocmit in conformitate cu prevederile art. 10.4 din statutul ARBAC, conform caruia, pana la data de 31 mai a fiecarui an, ARBAC intocmeste un raport de activitate, destinat informarii Concedentului, precum si opiniei publice, cu privire la monitorizarea si evaluarea derularii concesiunii in anul anterior.

Capitolul 1. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1.1. Scurt diagnostic al sistemului

Sistemul public de apa potabila al Municipiului Bucuresti este alimentat preponderent din surse de suprafata (din raurile Arges si Dambovita), precum si din puturi, aflate in fronturile de captare Arcuda, Ulmi si Bragadiru, precum si in municipiul Bucuresti. Apa de suprafata este tratata in doua statii de tratare, Arcuda, cu o capacitate de 745.000 mc pe zi de apa potabila si Rosu, cu o capacitate de 520.000 mc pe zi apa potabila. Aportul la sistem a apei potabile captata din puturi este de cca. 160.000 mc pe zi. Retelele sistemului cuprind 2787,5 Km, din care 491,5 Km retele de distributie primare si 2296 Km retele de distributie secundare, inclusiv bransamente. Aproape 50% din aceste retele sunt vechi de peste 30 de ani, 20% fiind vechi de peste 60 de ani. Materialele pentru o parte din retele sunt de asemenea neadecvate, necesitand inlocuirea (exemplu conductele de azbociment sau bransamentele din plumb).

Sistemul de canalizare al Municipiului Bucuresti cuprinde 1769 Km canale, 789 Km racorduri, 46000 camine de vizitare, 40762 guri de scurgere si 12 statii de pompare ape uzate, cu un nivel de vechime si degradare asemanator retelelor de apa.

Sistemul deservește in prezent cca 83.485 clienti, din care 10632 asociatii de locatari, 64138 utilizatori casnici, 8715 agenti economici.

Calitatea serviciilor prestate de fosta regie la acesti utilizatori era deficitara. Disfunctionalitatile sistemului de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti si lipsurile de calitate si eficienta a serviciilor prestate la nivelul utilizatorilor au fost puse in evidenta tot mai pregnant dupa 1989, odata cu trecerea la o cunoastere sistematica a cauzelor de fond. La inceput au fost puse in evidenta vechimea conductelor, lipsa reabilitarilor si necorelarile strategice de dezvoltare, prin care s-a proiectat si realizat dezvoltarea orasului fara asigurarea sursei suplimentare de apa, ceea ce a condus la presiunea insuficienta a apei in unele sectoare sau la furnizarea apei cu intreruperi.

S-a mai pus in evidenta faptul ca sursele financiare bugetare erau insuficiente pentru intretinerea si modernizarea retelelor, ceea ce a condus la mentinerea pierderilor mari de apa si a disfunctionalitatilor sistemului. Ineficienta utilizarii surselor financiare existente constituia de asemenea o problema serioasa. Totodata, importante zone periferice ale orasului erau lipsite de serviciile de alimentare cu apa si de canalizare, in conditiile in care poluarea surselor locale de apa (apa freatica) a crescut.

Pe masura ce analizele avansau, s-au pus tot mai mult in evidenta cauze de profunzime, legate preponderent de cadrul institutional, contractual si managerial deficitar, care nu stimula eficienta si calitatea serviciilor si care nu asigura o finantare adecvata a nevoilor de reabilitare si dezvoltare.

1.2. Strategiile adoptate

Pentru rezolvarea durabila a acestor probleme, PMB a facut dupa 1989 o serie de pasi pentru inlaturarea cauzelor amintite, efectuandu-se studii si elaborand strategii de dezvoltare. Studiile au reliefat necesitatea concentrarii eforturilor pe gasirea celor mai bune solutii de atragere a fondurilor financiare private si de crestere a eficientei utilizarii lor, in scopul reabilitarii si modernizarii retelelor si instalatiilor deteriorate, dezvoltarii echilibrate si eficiente a sistemelor, cu introducerea tehnicilor avansate si a managementului performant. Strategiile de dezvoltare a serviciilor de apa, canalizare si gestiune lacuri, au fost revizuite in mai multe etape (ianuarie 1993 - programul de investitii solicitat a fi sprijinit prin efort bugetar national; martie 1994 - planul director aprobat de CLMB; 1995, strategia de dezvoltare elaborata cu concursul consultantului SAFEGE - LOTTI; reactualizare 1997, urmare aprofundarii diagnosticului relatiilor comerciale ale RGAB, studiul de strategie al consultantilor IFC din 1998, in pregatirea restructurarii si privatizarii serviciilor).

La aprobarea de catre CGMB a strategiei de reabilitare si dezvoltare a sistemului de alimentare cu apa si canalizare, prin **Hotararea CGMB nr. 106/1997**, s-a constatat inca o data ca bugetul local nu dispune de suficiente surse financiare pentru promovarea numeroaselor programe de investitii din strategie, primarul general al Capitalei primind sarcina sa pregateasca solutii de atragere a fondurilor pentru aceste proiecte.

Reabilitarea si modernizarea retelelor si instalatiilor sistemului de alimentare cu apa, primisera un prim sprijin financiar prin imprumutul BIRD, de 25 mil USD, care insa nu reprezenta decat o mica parte din nevoile sistemelor (evaluate in studiul SAFEGE la peste 500 milioane dolari SUA).

Analizele efectuate in colaborare cu Banca Mondiala pentru aprobarea imprumutului de 25 mil USD, au aratat ca pentru o gestionare coerenta si eficienta a problemelor complexe ale sistemelor de alimentare cu apa si de canalizare, concomitent cu derularea proiectelor de modernizare, trebuiau abordate sistematic si problemele institutionale ale RGAB. La nivelul Primariei Municipiului Bucuresti, necesitatea introducerii contractelor de delegare a gestiunii s-a pus in evidenta inca din anii 1994 – 1995, cand discutiile cu reprezentantii Bancii Mondiale pe marginea aplicarii legii contractului de management au aratat insuficienta acestui tip de contract pentru garantarea atragerii fondurilor de investitii si pentru gestionarea eficienta a patrimoniului public. Totodata, **OUG nr. 30/1997** stabilea transformarea regiei in societate comerciala si pregatirea privatizarii acesteia.

In aceste conditii, 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 OUG nr. 30/1997, Consiliul General al Municipiului Bucuresti a aprobat **Hotararea nr. 232 din 11 decembrie 1997**, privind Programul de Reorganizare, Restructurare si Privatizare a RGAB, precum si termenii de referinta ai unei asistente de specialitate pentru pregatirea documentelor necesare derularii cu succes a procesului. Obiectivele programului cuprindeau:

1. Furnizarea in viitorul apropiat a serviciilor, 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 municipiu 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 cu reprezentantii acestora in teritoriu, precum si cu furnizorii de apa bruta, energie, materiale si servicii.
5. Crearea unei imagini publice favorabile societatii; motivarea personalului si antrenarea acestuia in vederea realizarii proiectului si integrarea activitatii la necesitatile comunitatii locale.

Urmarind aceste obiective, in elaborarea Raportului Strategic, sub coordonarea International Finance Corporation (IFC, parte a Grupului Bancii Mondiale), s-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 determina un anumit impact tarifar, trebuind 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.

Raportul Strategic a fost aprobat prin **Hotararea CGMB nr. 273 din 17 decembrie 1998**, odata cu solutia privatizarii: CONCESIONAREA pentru 25 de ani a serviciilor de alimentare cu apa potabila si industrială, precum si de canalizare si de epurare a apelor uzate, in ansamblul lor, prin realizarea unui contract de concesiune pentru activitatile de gestionare a patrimoniului public aferent acestor servicii, exploatare si investitii; Municipality va privatiza actiunile societatii comerciale nou create, ofertantul castigator avand dreptul de a subscrie pentru valoarea majoritara a actiunilor la aceasta societate.

Toate etapele si documentele concesiunii apei au fost apoi aprobate de CGMB, mentionand **HCGMB nr. 54, 271, 295 si 296 din 1999**. Selectia finala in cadrul licitatiei internationale organizate cu ajutorul IFC, a avut loc pe data de 20 martie 2000. Prin **Hotararea nr. 85 din 23 martie 2000**, CGMB a validat rezultatele licitatiei castigata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (controlata de Vivendi, azi Veolia – Compagnie Generale des Eaux) si a imputernicit Primarul General si Directorul General al RGAB sa semneze contractul de concesiune.

Avand in vedere metodele de maximizare a competitiei utilizate in procesul concesiunii, acestea au condus la angajamente ale ofertantilor deosebit de avantajoase pentru Municipality si utilizatorii serviciilor. Ofertantului castigator (ANB) si-a asumat astfel sarcina de crestere treptata a calitatii serviciilor fara cresteri reale ale tarifelor in comparatie cu cele practicate de fosta regie, dovada a succesului tranzactiei.

Concesiunea

Concesionarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare a fost decisa de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti in principal cu scopul de a se imbunatati calitatea si eficienta acestora, maximizand competitia, cu criterii de selectie foarte stricte, astfel încât câstigatorul 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. Concesiunea a fost atribuita S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, urmare castigarii licitatiei publice internationale organizata de Municipiul Bucuresti, cu suportul si sub controlul Bancii Mondiale.

Partile contractuale

Contractul a fost semnat la data de 29.03.2000, intre Municipiul Bucuresti, prin Consiliul General al Municipiului Bucuresti, in calitate de « **concedent** », reprezentat de Primarul General al Capitalei si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de « **concesionar** », reprezentat de directorul general. Concesiunea a intrat in efectivitate la data de 17 noiembrie 2000, urmare indeplinirii conditiilor suspensive.

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

Concesionarul este societatea care a preluat 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.

Baza legala

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, precum si in baza reglementarilor locale ale serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare (HCGMB nr. 108 si 109/1997). 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.

Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, CGMB 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).

Obiectivele concesiunii

Obiectivele concesiunii, precizate de contract, 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 exploatare 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”.

Controlul concesiunii

Controlul derularii Contractului de Concesiune este efectuat de catre CGMB prin autoritatea tehnica de reglementare a contractului - ARBAC, precum si prin autoritatea de reglementare economica, ANRSC (initial Oficiul Concurentei), cu aprobarea CGMB si in baza regulilor aprobate de acesta.

Tariful

Tariful de baza a fost stabilit prin licitatie publica pentru toata durata de 25 de ani a 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. Solicitarea de noi lucrari de catre Municipality 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.

Ajustarile tarifare sunt avizate de ANRSC (initial erau avizate de Oficiul Concurentei).

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 Municipality, respectiv a statiei 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.

Statia Crivina

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, calitatea apei se va imbunatati si va creste siguranta sistemului.

Nivelele de Serviciu

“Nivelele de Servicii” reprezinta obiective stabilite prin Contractul de Concesiune care trebuie sa fie indeplinite 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 Standard Obiectiv si o data calendaristica de indeplinire (Termenul Limita de Conformitate) la care este obligatorie respectarea Standardului Obiectiv. Pana la acea data Concesionarul are obligatia de a respecta nivelul calitatii serviciului atins de catre RGAB in perioada noiembrie 1998- noiembrie 2000, nivel numit Standard 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, Municipality fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul ARBAC, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.

Valoarea Standardelor Obiectiv, a Standardelor de Baza si deciziile de aprobare a acestora, precum si Termenele Limita de Conformitate, pentru fiecare Nivel de Serviciu, se prezinta in tabelul de mai jos:

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Numar Decizie ARBAC de aprobare NSB	Nivel Standard Obiectiv (procentaj conformitate din total notificari)	Termen Limita de Conformitate Standard Obiectiv
0	1	2	3	4	5
A. APA POTABILA					
1,	A1. Calitatea apei - Aluminiu rezidual - Turbiditate - Coliformi Totali - Clor liber rezidual	50% 75% 0% 0%	11/2002 9/2003	98%	2005/2010
2,	A2. Presiunea la bransament	92,94 %	8 /2002	98%	2005

3,	A3. Continuitatea serviciului		70%	31/ 2002	98%	2005
4,	A4. Acoperire		90,7%	8/2002	99%	2010
5,	A5. Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie		30% ≤ 24h 40% ≤ 48h 55% ≤ 72h 45%>72h	12/2002	80% ≤ 24h 90% ≤ 48h 97% ≤ 72h 3%>72h	2005
6,	A6. Timpul pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila		0%	8/2002	99%	2002
7,	A7. Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa		-	-	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%	11/2003	99%	2005
B. CANALIZARE						
9,	B1. Calitatea efluentului (apa epurata)		0%	8/2002	25 nereusite/an ~97%	2005/2015
10,	B2. Acoperire		91,2%	8/2002	99%	2010
11,	B3. Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia		10% ≤ 24h 78% ≤ 96h 22%>96h	13/2002	75% ≤ 24h 98% ≤ 96h 2% >96h	2002
12,	B4. Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector sau infundare si inlocuirea conductei / curatarea infundarii	B.4.1. Prabusire	20% ≤ 2zile 45% ≤ 7zile 80% ≤ 30zile 20%>30zile	14/2002 13/2003	30% ≤ 2zile 75% ≤ 7zile 100% ≤ 30zile 0% >30zile	2005
		B.4.2. Infundare	53% ≤ 24h 78% ≤ 48h 22%>48h	15/2002	75% ≤ 24h 100% ≤ 48h 0% > 48h	2005
		B.4.3.Eliminare ape reziduale	88%<6h 12%>6h	16/2002	100%<6h 0%>6h	2002
13.	B5. Eliminarea inundarii cu apa reziduala si curatare		70% ≤ 48h 30%>48h	17/2002	95 % ≤ 48 h 5%>48h	2003
C. CLIENTI						
14,	C1. Clienti contorizati ca procent din total		86,76%	33/2002 12/2003	99%	2003
15,	C2. Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal		20% ≤ 3sapt. 34% ≤ 1sapt. 0% ≤ 3luni	18/2002	99% ≤ 3sapt. 99% ≤ 1sapt. 99% ≤ 3luni	2003
16,	C3. Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea		70%>5zile (lucratoare) 30% ≤ 5zile (lucratoare)	19/2002	90% ≤ 5 zile (lucratoare) 10 %>5 zile (lucratoare)	2003
17,	C4. Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise		30% ≤10zile (lucratoare) 70%>10zile (lucratoare)	20/2002	90% ≤ 10zile (lucratoare) 10%>10zile (lucratoare)	2003

18,	C5. Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	0% ≤ 15sec. 0% ≤ 30sec. 100% > 30%	21/2002	50% ≤ 15 sec 75% ≤ 30sec 25% > 30sec	2003
19,	C6. Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	70% < 1/2zi 30% ≥ 1/2zi	22/ 2002	97% ≤ 1/2zi 3% > 1/2zi	2003
20,	C7. Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii	50% ≤ 3luni 50% > 3luni	23/2002	95% ≤ 3 luni 5% > 3luni	2003

1.4. Avantajele Contractului de Concesiune pentru utilizatori

Pentru utilizatori, principalele avantaje ale concesiunii constau in:

1. Obținerea celui mai mic tarif posibil, dat de piața acestor servicii, pentru o calitate a prestației de nivel european (cel mai bun raport calitate/cost posibil – adică atingerea scopului acestui serviciu public). Rezultatul tranzacției a condus la o ofertă 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 consultanți pentru atingerea Nivelelor de Servicii (43 centi), generând astfel în buzunarele utilizatorilor, în raport cu aceste estimări, o economie de peste 1,5 miliarde dolari, pe perioada concesiunii. Tariful a fost consolidat în valută și fixat definitiv pe toată durata concesiunii, în condițiile asumării și garantării obligațiilor contractuale și menținerii echilibrului contractual, orientând astfel operatorul în mod obligatoriu către eficiență.

2. Orientarea activității operatorului către servirea clienților săi (utilizatorii serviciului), schimbând radical sistemul de până la concesiune. Contractul de Concesiune este orientat către rezultate la consumatori, întrucât caietul de sarcini al contractului este centrat pe realizarea Nivelelor de Servicii la utilizatori.

3. Stabilirea tarifului prin mecanismele pieței constituie o consistentă garanție a realizării efective a Nivelelor de Servicii, procedura de piață pentru stabilirea tarifului asigurând stabilitatea contractului și menținerea raportului calitate/cost avantajos pentru utilizatori. Constituie totodată și prima demonstrație de necontestat a efectului pe care îl are maximizarea competiției asupra raportului calitate/cost în serviciile publice, și a rolului economiei de piață în privatizarea utilitatilor publice, de a genera calitate și eficiență.

4. Garanția unei ameliorări concrete a calității serviciilor, prin mecanismele de monitorizare (înființarea ARBAC, agenție locală autonomă specializată), garantare și penalizare, în cazul nerealizării Nivelelor de Servicii planificate, proportionale cu riscurile implicate.

5. Creșterea calității informării clienților, pentru ca aceștia să fie la curent cu eforturile societății de a veni în sprijinul lor, ANB având obligații de prezentare de pliante și broșuri pentru a facilita înțelegerea unor aspecte importante legate de pierderile de apă, contoare, modalitățile de facturare a consumurilor, etc.

6. Asigurarea echilibrului financiar al contractului. Importanțele prevederi ale Contractului de Concesiune (clauza 20) asigură echilibrul sau financiar, care protejează Municipality și utilizatorii serviciului, prevenind creșteri de tarif nejustificate, precum și Concesionarul, față de intervențiile ilegite de schimbare a acestui echilibru.

7. Existența clauzelor anticorupție. Pentru o eficiență descurajare a fenomenului, Contractul de Concesiune conține clauza 42, o premieră în cadrul contractual românesc, care stabilește că dovedirea încălcării regulilor anticorupție duce la penalizarea maximă a Concesionarului, respectiv la rezilierea contractului.

1.5. Avantajele Contractului de Concesiune pentru Municipality

1. Degrevarea bugetului local de efortul investițional în domeniul apei. Conform Contractului de Concesiune obligațiile de realizare a Nivelelor de Servicii la standarde europene se fac prin efortul financiar propriu al Concesionarului, în limitele tarifului licitat, fără a mai apela la finanțări din bugetul local. Astfel, odată cu începerea concesiunii, ANB a

preluat sarcinile si investitiile in locul Municipality, in conditii de maxima eficienta (la un tarif stabilit transparent si concurential), cu cel putin doua aspecte pozitive:

- Exista garantia ca ANB 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, coroborat cu orientarea contractului catre rezultate, prin masurarea indicatorilor de iesire ai operatorului, precum si de interesul de a obtine profit al operatorului privat, conditii care motiveaza concesionarul sa realizeze maxima eficienta. Garantia de buna executie depusa, alte clauze contractuale, precum si profesionalismul si experienta Concesionarului, constituie si acestea garantii deosebite pentru eficienta.

3. Asigurarea protejarii, reabilitarii si intretinerii patrimoniului public concesionat. Contractul prevede obligatii ferme pentru evidenta, intretinerea 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. Contractul prevede 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 serviciilor similare.

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 de un partener cu experienta si renume in gestionarea eficienta a serviciilor.

Capitolul 2. STATUTUL, ROLUL SI CADRUL LEGAL DE FUNCTIONARE AL 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 Servicii (NS) la utilizatori.

Nivelele de Servicii 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 prevederile 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 medierea disputelor dintre clienti si concesionar.
- 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 a 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 analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.

2.4. Finantare (art. 10 din Statutul ARBAC)

Finantarea activitatii ARBAC, inclusiv pentru contractarea expertilor externi (Comisiei de Experti), se asigura din venituri extrabugetare obtinute dintr-o cota fixa egala cu echivalentul in lei la cursul zilei de maximum 300.000 USD anual din care 200.000 USD pentru cheltuieli proprii de functionare, diferenta urmand a fi utilizata pentru plata expertilor (Comisia de Experti), conform Contractului de Concesiune. Aceasta suma se va colecta de la utilizatori si se va evidentia explicit in factura pentru serviciile de alimentare cu apa si canalizare emisa de Concesionar, printr-o taxa de reglementare de 0,7% din sumele facturate anual.

Cota cuvenita pentru finantarea activitatii ARBAC si a Comisiei de Experti, stabilita prin Hotararea CGMB, va fi transferata neconditionat la ARBAC, plata facandu-se lunar in transe egale cu echivalentul a 25.000 USD platibili la cursul BNR din ziua platii.

2.5. 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 de canalizare pentru Municipiul Bucuresti si a bunurilor publice aferente 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 3. ACTIVITATEA DESFASURATA

De la data finalizarii Raportului sau anual pentru anul 2 de concesiune (31 mai 2003), ARBAC a desfasurat in anul 3 de concesiune in principal urmatoarele activitati de monitorizare si evaluare a respectarii de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii si a prevederilor Contractului de Concesiune:

TRIMESTRUL III 2003 (inclusiv luna iunie 2003)

a) Activitati privind monitorizarea Nivelelor de Servicii:

- Aprobarea procedurii de monitorizare a Nivelului de Serviciu A1 – “Calitatea apei potabile”.
- Aprobarea modului de calcul al Nivelului de Serviciu A7 – “Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa”.
- Aprobarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorii A8 – “Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor”, C1 – “Clienti contorizati ca procentaj din total” si B4.1 – “Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei”.
- Monitorizarea inregistrarilor din baza de date aferenta Nivelelor de Servicii care aveau Termenul Limita de Conformitate (TLC) la 17.11.2003 : B5; C1; C2; C3; C4; C5; C6; C7.
Pentru aceste Nivele de Servicii, s-a procedat la Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC) pe baza datelor inregistrate in perioadele de timp specificate pentru fiecare NS in parte, si care urmau sa fie cuprinse in Rapoartele ANB pentru prima perioada de EIC.
- S-au emis Proiecte de Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC privind formatul inregistrarilor bazelor de date ale Nivelelor de Servicii prevazuti in Contractul de Concesiune.
- Finalizarea formatelor inregistrarilor bazelor de date ale Nivelelor de Servicii si aprobarea lor prin Decizii ale CEx ARBAC.
- S-au emis Proiecte de Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC privind stabilirea formatelor tabelelor rezumative ale Nivelelor de Servicii prevazute in Contractul de Concesiune, mai putin NS A1 pentru care formatul tabelelor rezumative a fost stabilit anterior.
- Monitorizarea actiunilor ANB din perioada 10-11 septembrie 2003, cand s-au inregistrat precipitatii insemnate cantitativ in cursul carora s-au inundat unele zone ale Bucurestiului.
- Analiza situatiei clientilor (blocuri de locuinte) inregistrati in baza de date RGAB – ANB in perioada 1999, 2000 si 2001, care sunt deserviti prin contoare comune, solicitare informatii lipsa din Rapoartele ANB;
- Analiza propunerilor ANB privind identificarea unor tipuri de Excluderi Admisibile Suplimentare fata de cele prevazute in CC, pentru Nivelele de Servicii: A2,A3, A5, A6, B3, B4.1, B4.2, B4.3, B5.
- Analiza si reluarea dezbaterilor privind stabilirea Nivelelor Standardelor de Baza pentru Nivelele de Serviciu A8 si C1, clarificarea divergentelor aparute intre ARBAC si ANB pe aceste teme si eventual stabilirea unor puncte de vedere pentru transmiterea spre mediere Expertului Tehnic.
- Participarea, alaturi de principalii utilizatori de apa bruta (Ministerul Protectiei Mediului si Gospodariei Apelor, Hidroelectrica SA, Dispeceratul Energetic National, ANRE, ANB, etc), la analizele lunare ale Administratiei Nationale Apele Romane, pentru elaborarea programului de exploatare a lucrarilor hidrotehnice si lacurilor de acumulare din bazinul hidrografic Arges – Dambovita – Ialomita, care asigura apa bruta din sursele de suprafata pentru sistemul de alimentare cu apa potabila a Municipiului Bucuresti.

b) Activitati privind rezolvarea unor probleme deosebite ale concesiunii:

- Analiza problemei legate de reglementarea modului de incasare a contravalorii apei calde menajere furnizate de RADET clientilor sai si deversata in sistemul de canalizare al municipiului Bucuresti. ANB a propus 3 variante posibile si a prezentat un proiect de

Contract ANB – RADET. In urma analizei variantelor ANB, ARBAC a propus aprobarea variantei 3 de catre CGMB, si a propus in acest sens un Proiect de Hotarare a CGMB pentru completarea HCGMB nr.108/1997.

• Analize, sinteze si dezbateri in problema “Rețelelor Telescopice” (RT), cuprinzand, intre altele:

- pregatirea de observatii si puncte de vedere ale ARBAC la documentele elaborate de ANB pe acest subiect, in lunile iunie si iulie 2003;
- prezentarea de observatii la Raportul Comisiei de Experti din 4 august 2003;
- intocmirea de sinteze si referate Municipality si Comisiei de Experti, prin care au fost prezentate erorile si contradictiile continute in opiniile expertilor din Raportul acestora din 4 august 2003;
- elaborarea temei pentru analiza problemelor juridice legate de RT si angajarea unei consultante juridice in acest scop;
- pregatirea sintezelor si temelor de dezbatare in cadrul intalnirii cu membrii Comisiei de Experti, programata pentru 17-18 noiembrie 2003.

• Analiza si exprimarea punctului de vedere ARBAC privind proiectul de hotarare a CGMB in legatura cu “Programul restaurarii privind riscurile de mediu”, pe baza caruia CGMB a stopat propunerea ANB de trecere din sarcina sa in sarcina Municipality a unor importante obligatii de restaurare (de cca 120 mil Euro). Pentru aprofundarea analizei si obtinerea unui punct de vedere de specialitate in domeniu, ARBAC a solicitat pe parcursul anului 2003 consultanta de specialitate de la Fundatia Ecologista din Romania.

• Analiza problemelor legate de promovarea proiectului Crivina (Contract cu un Afiliat in cazul Proiectului Crivina si situatia juridica a terenurilor afectate de proiect).

TRIMESTRUL IV 2003

a) Activitati privind monitorizarea Nivelelor de Servicii:

- Pregatirea si prezentarea documentelor care au stat la baza obtinerii Raportului Societatii de avocatura “Vasiliu & Asociatii” referitor la problemele juridice ale R.T;
- Elaborarea Proiectului de Decizie al Consiliului Executiv al ARBAC privind modul de calcul al Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A7 - “Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa”
- Analiza Rapoartelor ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (E.I.C) pentru Nivelele de Serviciu al caror termen de Conformitate (TLC) era 17.11.2003 si anume: B 5; C1; C2; C3; C4; C5; C6; C7. In urma verificarilor datelor cuprinse in Rapoartele ANB si a compararii cu datele verificate de ARBAC la registrele ANB de la Centrele Operationale, Consiliul Executiv al ARBAC a decis:
 - Respingerea Conformitatii initiale cu S.O a Nivelelor de Serviciu: B5; C1; C2; C5. Pentru aceste NS se va relua evaluarea pentru o a doua perioada de evaluare.
 - Certificarea Conformitatii Initiale cu S.O pentru Nivelele de Serviciu: C3; C4; C6; C7.
- Emiterea Deciziei ARBAC nr. 39/2003, pentru rezolvarea disputelor dintre clienti si ANB in legatura cu contorizarea si facturarea clientilor deserviti prin bransamente comune (sase Asociatii de Locatari).
- Analiza informatiilor suplimentare si a Raportului ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii NS B5, respectiv Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru NS A6 si emiterea Deciziilor de Certificare a Conformitatii acestor NS.
- Reluarea dezbaterilor pentru reglementarea unor probleme legate de:
 - Identificarea de catre ANB a unor tipuri de Excluderi Admisibile Suplimentare fata de CC pentru Nivelele de Servicii A2; A3; A5; A6; B3; B4.1; B4.2; B4.3; B5. ARBAC a analizat propunerile ANB si a emis un Proiect de Decizie de reglementare a acestor tipuri de EA Suplimentare.
 - Finalizarea formatelor tabelor rezumative in baza precizarilor ANB – ARBAC din reuniunile anterioare de lucru si in mod special formatul tabelului rezumativ al NS C2,

doctrina ANB privind modul de evaluare al NS C2 impreuna cu modul de identificare si tratare a cazurilor de Excluderi Admisibile identificate suplimentar fata de CC.

- Analiza informarilor publice ale ANB, conform art. 13.2 din CC, solicitandu-se imbunatatiri.
- Participarea la sedintele CTE PMB.

b) Activitati privind rezolvarea unor probleme deosebite ale concesiunii:

- Analiza si initierea dezbaterilor necesare sprijinirii ANB in rezolvarea problemelor inventariate de ANB si considerate ca nereglementate;
- Derularea unor noi dezbateri privind problema RADET, prezentarea punctului de vedere al ARBAC la PMB, ANB si ANRSC si sprijinirea Concedentului si Concesionarului pentru rezolvarea litigiului;
- Organizarea reuniunii cu membrii comisiei de experti din 17-18 noiembrie 2003 si sustinerea punctelor de vedere ale ARBAC;
- Derularea, dupa sedinta cu Comisia de Experti din 17-18.11.2003, a unei corespondente sustinute cu Comisia de Experti, ca raspuns la numeroasele solicitari de informatii si clarificari ale punctelor de vedere ale Partilor, legate de RT.
- Analiza propunerilor ANB, la solicitarea PMB, privind proiectele de Hotarari ale CGMB legate de promovarea proiectului Crivina – prezentarea observatiilor ARBAC legate de aprobarea si modificarea Contractului Actionarilor, precum si de aprobarea contractelor de imprumut;

c) Activitati organizatorice:

- Continuarea organizarii si formarii Bancii de Date a ARBAC, intocmindu-se in acest scop o propunere de reglementare interna si un proiect de Decizie interna a ARBAC in acest sens;
- S-au analizat necesitatile de functionare ale ARBAC in anul urmator, elaborandu-se un proiect de buget al ARBAC pentru anul 2004, prin Decizia CE ARBAC nr. 44/24.11.2003.

ANUL 2004 (lunile ianuarie, februarie, martie, aprilie, mai)

a) Activitati privind monitorizarea Nivelelor de Servicii:

- S-a aprobat formatul tabelului bazei de date pentru Nivelul de Serviciu C5 “Timp pentru tratare a solicitarilor de informatii/reclamatii” prin Decizie a Consiliului Executiv al ARBAC.
- S-a certificat Conformitatea Initiala a Nivelului de Serviciu C5 “Timp pentru tratare a solicitarilor de informatii/reclamatii” in baza Rapoartelor EIC prezentate de ANB pentru a 2-a perioada de evaluare, intrucat pentru prima perioada de evaluare cu termen limita de conformitate (TLC) 17.11.2003 nu s-a realizat conformitatea.
- S-a respins Conformitatea Initiala a Nivelului de Serviciu C1 “Clienti contorizati ca procentaj din total” pentru prima perioada de evaluare care avea TLC = 17.11.2003 si s-a solicitat la ANB reluarea Conformitatii pentru cea de a 2-a perioada de evaluare.
- S-a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelele de Serviciu B3 “Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia “ si B4.3 “ Eliminarea apelor reziduale in urma unei infundari sau prabusiri de canal colector” in baza Rapoartelor de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) ale ANB, intocmite pe baza datelor inregistrate pe o perioada de 12 luni de la realizarea Conformitatii Initiale (EIC)
- S-a realizat evaluarea Raportului ANB privind realizarea Nivelului de Serviciu A1 “ Calitatea apei potabile” pentru trimestrul IV 2003 in comparatie cu datele si rezultatele realizate in trimestrul III al aceluiasi an.
- S-a notificat ANB pentru prezentarea celui de al doilea Raport privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 “ Timp pentru realizarea de noi bransamente la conductele de apa potabila /sau racorduri la canalizare” pentru a doua perioada de evaluare, intrucat in prima perioada nu a fost realizata conformitatea. Totodata s-au

reluat discutiile privind clarificarea modului de evaluare a conformitatii in acceptiunea ARBAC si ANB pentru prima perioada de evaluare, s-au reanalizat documentele relevante din baza de date si din dosarele naveta. S-a propus un proiect de HCGMB privind penalizarea ANB cu 1.500.000 Euro datorata lipsei celui de al doilea Raport de EIC.

- S-a intocmit un Proiect de Referat comun ANB – ARBAC cuprinzand punctele de vedere referitoare la Nivelele de Serviciu A7 si C1 in vederea inaintarii spre medierea Expertului Tehnic a tuturor problemelor nereglementate la acesti indicatori
- S-au aprobat Deciziile ARBAC privind formatul tabelelor rezumative pentru Nivelele de Serviciu A2; A4; A5; A6; B1; B2; B3; B4.1; B4.2; B4.3; B5; C2; C3; C4; C5; C6; C7; D1; D2.
- S-a emis Proiectul de Decizie al Consiliului Executiv al ARBAC privind aprobarea reglementarilor in legatura cu identificarea, inregistrarea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile.
- S-a analizat Raportul ANB pentru anul 3 al Concesiunii, s-au facut verificari ale inregistrarilor la Centrele Operationale ale ANB, s-au intocmit observatii si s-au transmis la ANB pentru obtinerea unor informatii suplimentare, in vederea evaluarii corecte a activitatii ANB.
- S-au reluat dezbaterele in reuniuni comune ANB – ARBAC pentru reglementarea unor probleme legate de:
 - Finalizarea formatelor tabelelor rezumative pentru toate Nivelele de Serviciu din C.C;
 - Observatiile intocmite de ANB la Proiectele de Decizii ARBAC referitoare la Excluderi Admisibile Suplimentare fata de C.C.
 - Procedurile de reevaluare a unui Nivel de Serviciu pentru o urmatoare perioada de evaluare in cazurile existentei neconformitatii in prima perioada de evaluare (EIC; ECC).
 - Proceduri de penalizare in cazul refuzului furnizarii de informatii sau a nerespectarii de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii
 - “Dosarul de informare” pentru clientii care solicita bransamente / racorduri noi.
 - Evaluarea Nivelelor de Serviciu A7,C1,C2, A8
- Participarea la sedintele CTE PMB.

b) Activitati privind rezolvarea unor probleme deosebite ale concesiunii:

- In luna ianuarie 2004 s-a desfasurat controlul comun ARBAC –ANC –ANRSC.
- In lunile martie si aprilie 2004, s-au elaborat sinteze si analize pentru intocmirea Auditului de Performanta al Contractului de Concesiune de catre Curtea de Conturi a Romaniei.
- S-a finalizat ultima forma a noului Regulament de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare a municipiului Bucuresti, in colaborare cu reprezentantii PMB, in cursul lunii martie 2004. Proiectul noului Regulament a fost introdus pe website-ul ARBAC in luna martie. In sfarsitul lunii aprilie a fost introdus spre dezbarere publica, conform legii, si pe website-ul PMB. Regulamentul a cuprins si proiectul de reglementare a relatiei RADET – ANB si in special modul de incasare a serviciilor de canalizare pentru apa calda furnizata de RADET clientilor sai, precum si regulamentul investitiilor in sistem.
- S-a analizat Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind “Rețelele Telescopice” (RT) si s-au intocmit observatii si intrebari de clarificare a opiniilor expertilor. Dupa primirea lamurilor cerute, concluziile ARBAC au fost transmise Concedentului, pentru luarea masurilor considerate necesare.
- La cererea PMB, s-a analizat proiectul de hotarare a CGMB de modificare a Contractului Actionarilor, precum si celelalte proiecte de hotarari CGMB in legatura cu proiectul CRIVINA si acordarea imprumutului BERD&DEG, intocmindu-se observatii si puncte de vedere ale ARBAC.
- S-a analizat punctul de vedere al ANB din luna martie 2004 cu privire la problemele majore ale Concesiunii, intocmindu-se observatii si propuneri pentru Concedent.

c) Activitati organizatorice:

- A fost aprobată, printr-o decizie internă a Consiliului Executiv al ARBAC completarea Regulamentului de Organizare și Funcționare al ARBAC cu Procedura de stocare a informațiilor și realizare a arhivei electronice inclusă în regulamentul intern al corespondentei.
- La solicitarea Comisiei de Experti și urmare acordului ANB, s-a întocmit și s-a transmis la PMB proiectul de Hotărâre a CGMB de modificare a Statutului ARBAC cu privire la trecerea de la calculul în dolari la calculul în Euro a cotei de finanțare a ARBAC și Comisiei de Experti.
- Directorul Tehnic și Directorul de Servicii au urmat cursurile de perfecționare "Creșterea performanței în administrația publică din România", organizat de Ministerul Administrației și Internelor.

Capitolul 4. EXPERTIZE LITIGII

4.1. Litigii expertizate

Intre atributiile ARBAC intra si asigurarea expertizei tehnice 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. Astfel, in cursul anului 3 de concesiune s-au inregistrat la ARBAC un numar de 113 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:

- Contestare consumuri facturate (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc) = 31%;
- Nerespectarea programului de citire a contoarelor = 8%;
- Solicitari privind inlocuirea contoarelor defecte, redimensionarea sau verificarea metrologica a contoarelor = 9%;
- Contestare consumuri si solicitari de separare pentru clientii facturati pe contoare comune = 4%;
- Avarii apa inregistrate pe retele telescopice = 1%;
- Solicitari de separare, contorizare pentru clientii alimentati prin retele telescopice = 9%
- Solicitari de separare a alimentarii cu apa potabila pe scari de bloc, solicitari de facturare pe contoare pasante : 10%;
- Probleme privind contractarea = 5%;
- Probleme de disfunctionalitate a sistemului de canalizare = 3%;
- Reclamatii avarii apa =4%;
- Probleme privind solicitari de executie de noi bransamente apa/racorduri la canal = 8%;
- Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori = 3%;
- Alte probleme legate de audiente, reclamatii scrise la care nu s-a primit raspuns =2%;

Din cele 113 de litigii din anul 2003, s-au solutionat un numar de 91 de litigii, restul de 22 ramase nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie :

- 16 litigii a caror rezolvare va fi posibila dupa definitivarea statutului "retelelor telescopice";

In problema retelelor telescopice, Comisia de Experti a intocmit un raport in 23 ianuarie 2004, in care se arata ca RT ar trebui sa fie publice si precizeaza in mod clar ca facturarea consumurilor la utilizatorii deserviti de aceste retele s-a facut in mod eronat de catre ANB pe baza indicatiilor contoarelor montate la intrarea in statiile de hidrofor. Aceasta eroare trebuie urgent corectata prin montarea de contoare pe bransamentul propriu fiecarui utilizator. ANB refuza aplicarea acestei concluzii, pana la o decizie a Expertului Tehnic.

- 6 litigii care se refera la facturarea consumurilor de apa de catre ANB pe contoare comune mai multor utilizatori. Acest mod de facturare este eronat, atat dupa parerea ARBAC cat si dupa opiniile expertilor, incalcandu-se astfel in mod flagrant prevederile Contractului de Concesiune privind Nivelul de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total. Pentru acesti clienti, ANB trebuie sa procedeze la separarea consumurilor prin montarea de contoare de apa pe bransamentele existente la fiecare utilizator/imobil. ANB refuza de asemenea aplicarea acestor concluzii ale CE, pana la o decizie a Expertului Tehnic, avand o alta interpretare a Raportului CE din 23 ianuarie 2004.

Cele doua grupe de litigii prezentate mai sus au facut obiectul disputelor intre ANB si ARBAC privind modul de aplicare a prevederilor Contractului de Concesiune referitoare la Nivelul de Serviciu C1 al carui obiectiv este contorizarea consumurilor pe bransamentul fiecarui utilizator, si nu pe contoarele existente la Statiile de Hidrofor sau pe contoare comune mai multor blocuri.

Potrivit pozitiei sale, ANB nu isi asuma obligatiile contractuale in aria “retelelor telescopice”, motivand faptul ca aceste retele nu au fost preluate in concesiune si ca nu au fost cuprinse in baza de date la momentul licitatiei pentru adjudecarea concesiunii. Altfel spus, ANB considera ca “retelele telescopice” nu sunt retele publice de alimentare cu apa, considerandu-le retele interioare ale blocurilor de locuinte, pozitie care a fost demontata de ARBAC cu tarie, atat timp cat pe “retelele telescopice” sunt inventariate in baza de date a RGAB, bransamente pentru toti utilizatorii din aria acestor retele, si anume :

- fisier 432mftot.pdf
- fisier 461clie.pdf

Prezentam in continuare o sinteza a celor 22 de litigii ramase nesolutionate.

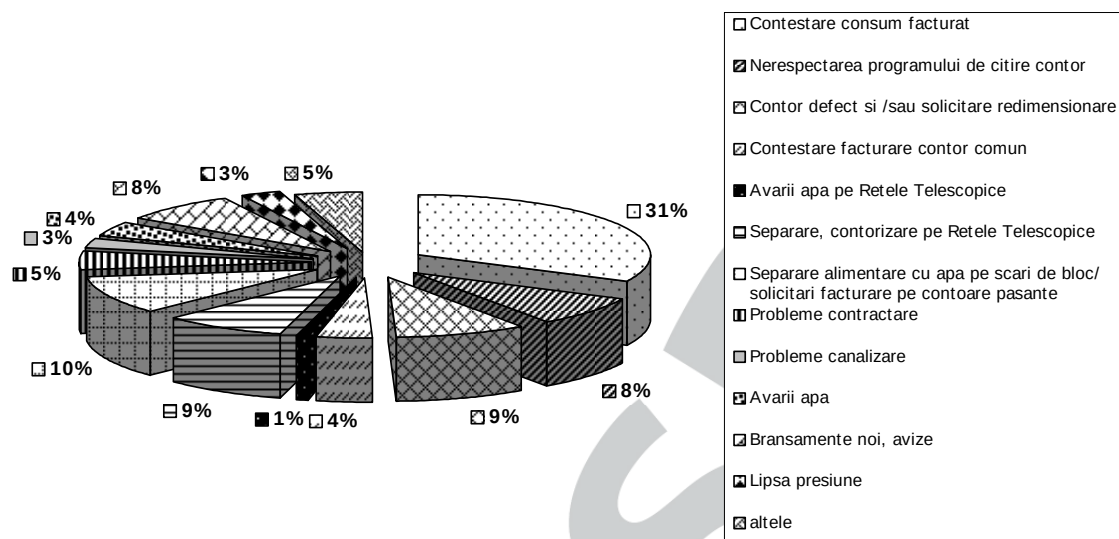
Extras baze de date puse la dispozitia ofertantilor la data licitatiei

Nr. litigiu	Adresa	Nr. intrare / Data	mijloace fixe 432mftot.pdf					461Clienti.pdf				
			Categ	Nr inv nou* Anul PIF	Cod clasific	Adresa	Can t / UM	C_F_NO U	DENUMIRE	ADRESA	DIA M BR	TIP CLIENT
45	Aleea Giurgeni nr.7, bl. F8	329/18.11.2002	2122	53024*1972	2791	GIURGENI 7	1B	232504B	AL.BL F8	ALE GIURGENI 7	50	AL
			2122	53022*1972	2791	GIURGENI 5	1B	232504	AL.BL F7	ALE GIURGENI 5	50	AL
48	Soseaua Viilor 95, bl. 102	347/22.11.2002	2122	89579*1972	2791	VIILOR 95	1B	254204	AL.BL.2	SOS VIILOR 95	0	AL
52	Str. Subcetate nr. 72, bl.13,	361/27.11.2002	nu este					nu este				
54	Bdul Ion Mihalache 119, bl 10	376/3.12.2002	2122	29880*1972	2791	1 MAI 119	1B	nu este				
55	Bdul Bucurestii Noi nr. 60, 62, 64	388/6.12.2002	2122	37309*1972	2791	BUCURESTII NOI 60-64	1B	212803	AL.UZINA 10	BUL BUCURESTII NOI 60-64	100	AL
9	Bdul Eroilor nr. 15-23 / 26-30	68/29.01.2003	2122	48965*1972	2791	Bdul Eroilor nr. 26-30	1B	250127	AL.BL.A SC.B(SH+PT)	BUL EROILOR 26-30	100	AL
10	Soseaua Pantelimon 93, bl. 93	74/30.01.2003	2122	70026*	2791	Soseaua Pantelimon 93	1B	224309	AL.BL.403	Soseaua Pantelimon 93	0	AL
30	Aviator Popisteanu nr. 1-5, bl. 1,2,3	205/19.03.2003	2122	74367*1972	2791	Aviator Popisteanu nr. 5	1B	213736	AL.BL.3	Aviator Popisteanu nr. 5	50	AL
			2122	74369*1972	2791	Aviator Popisteanu nr. 3	1B	213735	AL.BL.2	Aviator Popisteanu nr. 3	50	AL
			2122	74371*1972	2791	Aviator Popisteanu nr. 1-5	1B	213734	AL.BL.1	Aviator Popisteanu nr. 1-5	50	AL
36	Bdul	273/3.04.2003	212	42513*19	279	Constructorilor	1B					

64	Constructorilor, nr. 25, bl G19-20 (G16-17)	3	2	72	1	23 A						
			212	42514*19	279	Constructorilor	1B	260235	AL.BL.G23	Constructorilor 23	100	AL
			2	72	1	23						
			212	42519*19	279	Constructorilor	1B	260232	AL.BL.G25	Constructorilor 25	100	AL
38	Baba Novac 18-22, bl 24A, 24B, 24C	292/15.04.2003	2	72	1	27						
			212	42520*19	279	Constructorilor	1B	260233	AL.BL.G19-20	Constructorilor 27	100	AL
			2	72	1	27						
			212	42520*19	279	27						
47			212	33501*19	279	Baba Novac 18	1B	230932	AL.BL.24B	Baba Novac 18	100	AL
			2	72	1							
			212	33503*19	279	Baba Novac 20	1B	230938	AL.BL.24A	Baba Novac 20	100	AL
			2	72	1							
47			212	33505*19	279	Baba Novac 22	1B	230940	AL.BL.24C	Baba Novac 22	100	AL
			2	72	1							
			212	33522*19	279	Baba Novac 18	1B					
			2	72	1							
47			212	33526*19	279	Baba Novac 20	1B					
			2	72	1							
			212	33528*19	279	Baba Novac 22	1B					
			2	72	1							
44	Bdul Nicolae Titulescu 121, bl.2 sc 1	364/19.05.2003	212	85912*19	279	Bdul Nicolae Titulescu 121	1B	210732	AL.BL.2	SOS TITULESCU NICOLAE 121	100	AL
56	Aleea Botorani 15, bl. V49	430/16.06.2003	212	8634*197	279	Aleea Botorani 15	1B	254506	AL.BL.V49	Aleea Botorani 15	0	AL
			2	2	1							
			212	93153*19	279	Aleea Botorani 17	1B	254505	AL.BL.V50	Aleea Botorani 17	100	AL
77			2	98	1							
			212	14655*19	279	Aleea Botorani 17	1B	254507	AL.BL.V51	Aleea Botorani 19	0	AL
			2	74	1							
62	Bdul Banu Manta nr.22, bl.29	505/4.07.2003	212	34545*19	279	BANUL MANTA 22	1B	214327	AL.BL.29	BUL BANUL MANTA 22	100	AL
82	Drumul Taberei nr. 59, bl. TD 46,47,48	619/19.08.2003	212	27681*19	279	DRU TABEREI 59	1B	265627	AL.BL.TD 48	DRU TABEREI 59	100	AL
			2	71	1							
82			212	27682*19	279	DRU TABEREI 59 A	1B					AL
			2	71	1							

			212 2	27684*19 71	279 1	DRU TABEREI 61	1B	265626	AL.BL.TD 47	DRU TABEREI 61	100	AL
			212 2	27685*19 71	279 1	DRU TABEREI 61	1B	265625	AL.BL.TD 46	DRU TABEREI 61	100	AL
85	Bdul Pieptanari nr.9, bl 5	668/9.09.200 3	212 2	71580*19 72	279 1	Bdul Pieptanari nr.9	1B	254213	AL.BL.5	BUL PIEPTANARI 9	0	AL
86	Soseaua Pantelimon 241, bl 61	675/9.09.200 3	212 2	69924*19 72	279 1	Soseaua Pantelimon 241	1B	22413	AL.BL.61	Soseaua Pantelimon 241	100	AL
87	Bdul Nicolae Titulescu 95- 103, bl. 8	690/16.09.20 03	212 2	85944*19 72	279 1	Bdul Nicolae Titulescu 95- 103	1B	210725	AL.BL.8	SOS TITULESCU NICOLAE 95-103	100	AL
91	Bdul Iuliu Maniu 14, bl.13	740/6.10.200 3	212 2	57231*19 72	279 1	IULIU MANIU 14	1B	261305	AL.BL.13	BUL IULIU MANIU 14	100	AL
								55109	GUTAIU MARIN	STR.IULIU MANIU 14	20	MICCONSU MA
92	Str. Elev Stefanescu Stefan	753/8.10.200 3	212 2	83221*19 72	279 1	STEFANESCU STEFAN,ELEV 5	1B	225340	AL.BL.445	STR STEFANESCU STEFAN,ELEV 5	0	AL

4.2 Reprezentarea grafica a litigiilor



5.1. "A1" Calitatea apei potabile

5.1.1. Definitie: Calitatea apei potabile furnizate de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) la bransament, conform standardelor calitatii apei potabile stabilite de Caietul de Sarcini al concesiunii.

5.1.2. Formula de calcul: pentru Nivelul Standardului Obiectiv (NSO): raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile STAS 1342/91 si numarul total de teste efectuate; pentru Nivelul Standardului de Baza (NSB): media trimestriala a rezultatelor testelor.

5.1.3. 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).

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

5.1.5. Monitorizat prin: ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrările 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.

5.1.6. Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele Excluderi Admisibile:

- Concesionarului nu i se va cere sa respecte Standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana la realizarea Conformitatii Initiale ;
- Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu sunt sub controlul sau, sau/si care sunt proprietatea altora ;
- Parametrii de calitate ai apei brute tratate in statiile de tratare Rosu si Arcuda care depasesc valorile aprobate prin CC.
- Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromate datorate lucrarilor de reabilitare a Sistemului de Distributie

ANB nu a solicitat EA suplimentare.

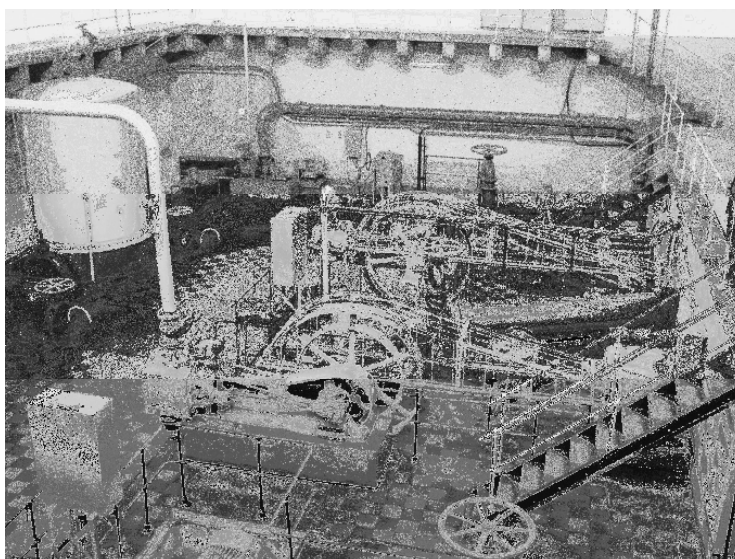
5.1.7. Nivelele Standardelor de Baza (NSB) pentru statiile Rosu si Arcuda sunt aprobate prin prevederile Contractului de Concesiune:

Nivelele Standardelor de Baza pentru rețeaua de distribuție, aprobate prin Deciziile ARBAC nr. 11/2002 si 9/2003, au fost calculate functie de valorile de la statiile de tratare Rosu si Arcuda si au valorile din tabelul de mai jos.

	Aluminiu rezidual		Turbiditate		Coliformi Totali		Clor liber rezidual	
	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor
Rosu	50%	0%	75%	75%	0%	0%	0%	0%
Arcuda	100%	50%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Rețea de distribuție	50%	0%	75%	75%	0%	0%	0%	0%

5.1.8. Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la oricare din parametrii apei potabile conform Standardului Romanesc;
- Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform standardelor UE 98/1993/EC, dupa anul 10 al concesiunii.



Statia de pompare apa potabila Ulmi

5.1.9. Monitorizarea evolutiei indicatorilor de potabilitate in anul 3 de Concesiune (2003)

Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea “C”.

Stabilirea punctelor de prelevare s-a facut de catre Concesionar conform prevederilor Contractului de Concesiune impreuna cu Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti(DSP-MB), printr-o “Conventie de Colaborare”, prelevarea mostrelor si analiza lor facandu-se separat de laboratoarele de analiza calitatii apei ale fiecarei institutii. Controlul calitatii apei se face continuu de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si periodic de catre Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti, intre cele doua institutii existand o comunicare sistematica periodica (lunara) si o comunicare operativa (orara).

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza probe zilnic din 54 **puncte de prelevare in reseaua de distributie** stabilita in colaborare cu DSP – MB pe teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel:

Statii Pompare Orasenesti	6 puncte de prelevare
Sector 1	11 puncte de prelevare
Sector 2	8 puncte de prelevare
Sector 3	7 puncte de prelevare
Sector 4	7 puncte de prelevare
Sector 5	8 puncte de prelevare
Sector 6	7 puncte de prelevare

ANB a recoltat un numar de 621 esantioane de la Statiile de pompare (puncte de intrare in sistem). De asemenea, de la punctele fixe din reseaua de distributie au fost recoltate un numar de 1599 esantioane.

Punctele de prelevare din reseaua de distributie de la care Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti recolteaza probe lunar sunt repartizate diferit fata de cele ale ANB, astfel:

Statii Pompare Orasenesti	5 puncte de prelevare
Sector 1	12 puncte de prelevare
Sector 2	10 puncte de prelevare
Sector 3	12 puncte de prelevare
Sector 4	12 puncte de prelevare
Sector 5	8 puncte de prelevare
Sector 6	7 puncte de prelevare

Ca o constatare generala in anul 3 de concesiune, parametrii monitorizati de ARBAC au avut o evolutie pozitiva, care a condus la o crestere a calitatii apei potabile fata de NSB aprobat la toti parametrii. Nu s-a constatat producerea nici unui eveniment care sa constituie pericol pentru sanatatea publica in reseaua de distributie a Municipiului Bucuresti.

Astfel, depasirea valorilor normale la indicatorul "clor liber rezidual" 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 imbonavire) prin boli cu poarta de intrare digestiva posibil transmise si prin apa potabila, care au condus la concluzia ca in anul 3 de concesiune 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. Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti nu a semnalat asemenea cazuri in anul 3 de concesiune. S-a mai putut constata ca parametrii "clor liber rezidual" si "aluminiu rezidual" au evoluat pozitiv fata de anul 2002, ca urmare a realizarii unei serii de investitii pentru reabilitarea Statiilor de coagulanti si clorinare.

In ceea ce priveste numarul testelor conforme cu STAS 1342/ 91, din totalul testelor efectuate de ANB prin laboratoarele de analiza calitatii apei, s-a realizat conformitatea in proportie de peste 95%, ceea ce corespunde conditiilor impuse de normativele in vigoare.

In ceea ce priveste valorile medii efective ale parametrilor monitorizati prin Contractul de Concesiune s-a determinat o imbunatatire semnificativa, conformitatea realizandu-se in proportie de 100%.

Analiza comparativa cu Standardele de Baza

In urma analizei comparative privind indicatorul A1 realizata in anul 3 de concesiune 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 2003: media valorilor= 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2003 este mai mare cu 25% fata de NSB aprobat, constatandu-se in acest caz o imbunatatire sensibila a calitatii apei potabile fata de Standardul de Baza.

Aluminiu rezidual – bransament:

- NSB aprobat: media valorilor= 0%
- NS 2003: media valorilor = 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2003 este mai mare cu 100% fata de NSB aprobat.

Clor liber rezidual – bransament:

- NSB aprobat: media valorilor = 0%
- NS 2003: media valorilor= 100%

Cresterea conformitatii mediei valorilor testelor efectuate in anul 2003 este mai mare cu 100% fata de NSB aprobat, constatandu-se o diminuare semnificativa a "clorului liber rezidual" la consumatori.

Coliformi totali – bransament:

- NSB aprobat: media valorilor= 0%
- NS 2003: media valorilor= 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2003 este mai mare cu 100% fata de NSB aprobat, eliminand practic riscul unor imbolnaviri hidrice.

Din verificarile facute de personalul ARBAC pe teren in anul 2003 a rezultat ca valorile parametrilor monitorizati de ARBAC se inscriu in prevederile STAS 1342/ 91.



Camin de bransament al clientilor – locul unde trebuie masurata calitatea apei in retea de distributie

La **Statia de Tratare Arcuda**, la verificarile indicatorilor monitorizati de ARBAC, situatia se prezinta astfel:

a. Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M.	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	31,4 – 37,3	max. 3650
pH	7,8	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	7,90	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,123	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	2,7	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	48,4	max. 2500

Concluzie: Din verificarile parametrilor de calitate nu s-au constatat depasiri ale prevederilor Contractului de Concesiune. Nu s-au constatat cazuri de poluare care sa duca la Excluderi Admisibile.



Arcuda – decantoare longitudinale

b. Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori STAS	Procent conformitate
Turbiditate (NTU)	1.14 -1.78	5	100%
Clor liber rezidual (mg/l)	0.62 – 0.97	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0.03 – 0.06	0.05	50%
Coliformi totali	0 - 1	0	93%

Concluzie: Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati de ARBAC la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pe anul 3 de concesiune raportate de ANB.



Tablou de afisare automata a debitului la Statia de Tratare Arcuda

La **Statia de Tratare Rosu**, situatia se prezinta astfel:

a. Apa bruta

Denumire indicator/ U.M.	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	212,76 – 4500	max. 4500
pH	7 – 9,5	7 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	22,26 – 180	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,183 – 1,3	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	2,1 – 3,0	max. 3,0
Solide in suspensie (mg/l)	143 – 2950	max. 2950

Concluzie: Din verificarile valorilor parametrilor de calitate nu s-au constatat depasiri ale prevederilor Contractului de Concesiune. Nu s-au constatat cazuri de poluare grava care sa determine Excluderi Admisibile.



Tablou de afisare automata a turbiditatii, PH-ului, temperaturii si conductivitatii apei brute ce intra in Statia Tratare Rosu

b. Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori STAS	Procent conformitate
Turbiditate (NTU)	0,30 – 0,80	5	100%
Clor liber rezidual (mg/l)	0.64 – 0.90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0.03 – 0.07	0.05	40%
Coliformi totali	0	0	100%

Concluzie: Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati de ARBAC la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2003 raportate de ANB.

La **Reteaua de Distributie** apa potabila, situatia se prezinta astfel:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori STAS	Procent conformitate
Turbiditate (NTU)	1 – 1,5	5	83%
Clor liber rezidual (mg/l)	0.10 – 0.90	0,25	4,4%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0.10 – 0.17	0,05	25%
Coliformi totali	0	0	100%

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Retele de distributie rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 3 de concesiune raportate de ANB.

ARBAC a constatat ca pentru cresterea calitatii apei potabile, in anul 3 de concesiune s-au realizat importante lucrari de investitii, la Statia de Tratare Arcuda si Statia de Tratare Rosu, in valoare de 248 miliarde lei, cuprinzand, intre altele:

- La Statia Arcuda: automatizarea clorinarii, reabilitarea filtrelor, telegestiune, debitmetria apei produse, analize on-line,
- La Statia Rosu: noua instalatie de sulfat de aluminiu si de var, debitmetria apei brute si apei produse, automatizari, motoare cu turatie variabila pentru decantoare, noua instalatie de pre-oxidare, amenajarea postului de comanda, reabilitarea statiei 6 kV, repararea acoperisului cladirii Colectorului 3 Bragadiru, reabilitarea instalatiilor joasa tensiune, reabilitarea statiei de clor, reabilitarea etapei de filtrare, ameliorarea sistemului de spalare a rezervoarelor, telegestiune si debitmetria retelei de productie, analizori ai calitatii apei on-line.

5.1.10 Concluzii de evaluare in anul 3 de Concesiune**a) Pentru Apa bruta**

Din verificarile parametrilor de calitate nu s-au constatat depasiri ale prevederilor Contractului de Concesiune si nu au fost semnalate cazuri de EA.

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 procentele de conformitate pentru anul 2003 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 si nu au fost semnalate cazuri de EA.

b) Pentru Apa potabila

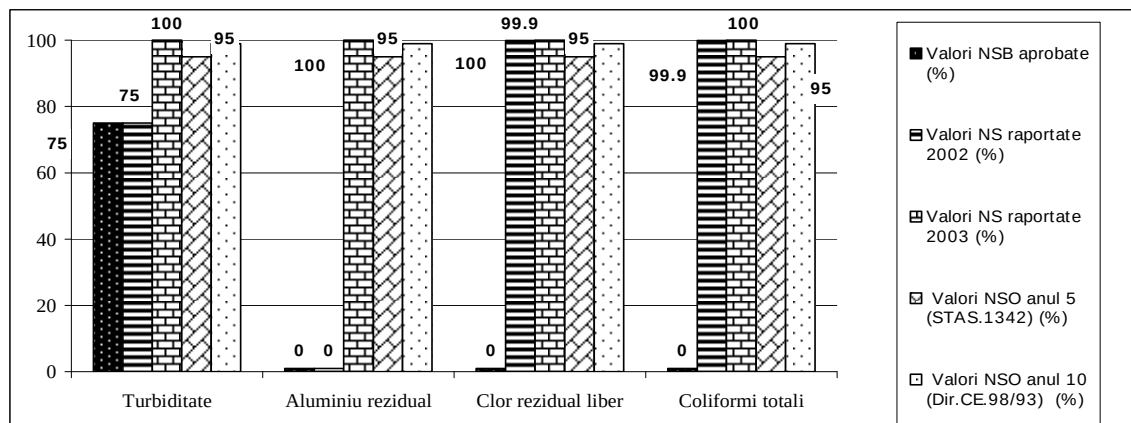
Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile atit cu procentele de conformitate pentru anul 2003 raportate de ANB cit si cu STAS 1342/1991.

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

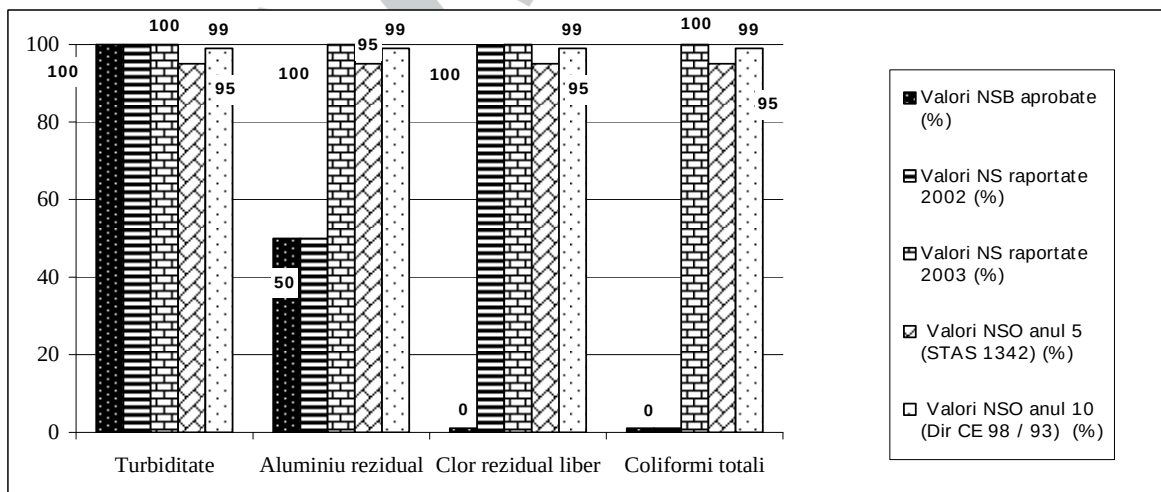
Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Retele de Distributie rezulta procente de conformitate comparabile atit cu procentele de conformitate pentru anul 2003 raportate de ANB cit si cu STAS 1342/91.

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

Statia de tratare Rosu	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (Dir CE 98/93) (%)
Turbiditate	75	75	100	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99.9	100	95	99
Coliformi totali	0	99.9	100	95	99

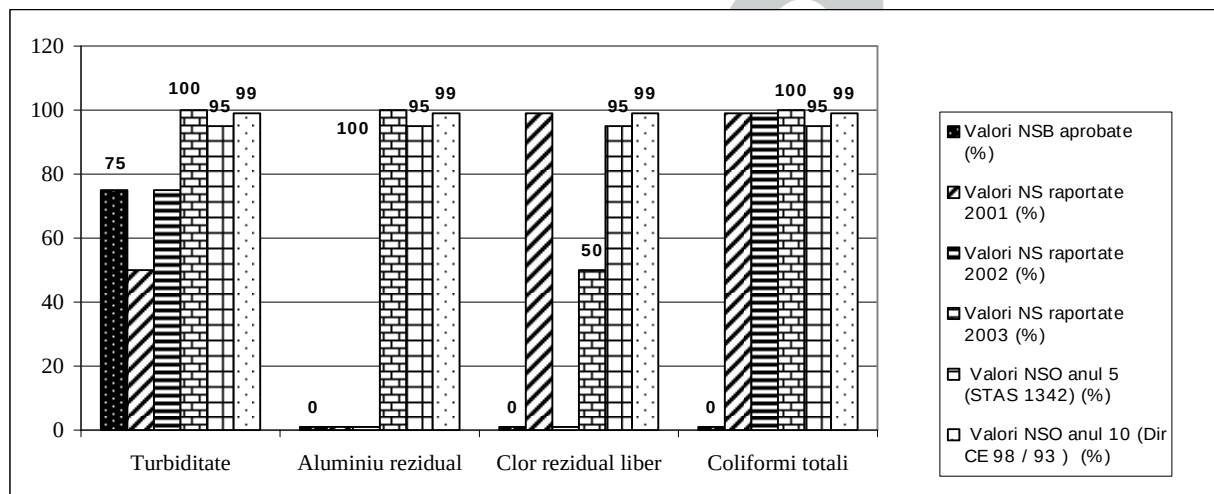
**5.1.11.b. Evolutia Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei – Statie de tratare ARCUDA**

Statia de tratare Arcuda	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (Dir CE 98 / 93) (%)
Turbiditate	100	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	50	50	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99.9	100	95	99
Coliformi totali	0	0	100	95	99



5.1.11.c. Evolutia Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei – Retea de distributie

Retea de distributie	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (Dir CE 98 / 93) (%)
Turbiditate	75	50	75	100	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	0	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99	0	50	95	99
Coliformi totali	0	99	99	100	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 Formula de calcul: raportul dintre numarul de bransamente cu presiune corespunzatoare si numarul total de bransamente existente, prin care este furnizata utilizatorilor apa potabila.

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

5.2.4 Masurat prin : SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte de presiune scazuta sesizate de concesionar sau din reclamatiiile clientilor. Fiecare reclamatie sau sesizare este investigata de ANB in maxim 72 ore, efectuandu-se masuratori de presiune la bransament sau la un nivel de referinta aflat pe o conducta invecinata.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.10/2004.

5.2.5 Monitorizat prin: ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrările de baza, 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.

5.2.6. Excluderi Admisibile (EA) :

EA prevazute de Contractul de Concesiune :

- Cereri anormale. Aceste cereri nu includ varfuri zilnice sau saptamanale si sunt limitate la evenimente care apar nu mai mult de 5 ori la acelasi client in decurs de un an de raportare;
- Intretinere planificata;
- Incident de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;
- Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar: explozii ale conductelor, defectiuni ale echipamentelor;
- Incidentele datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte persoane.

EA suplimentare solicitate de ANB:

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa si care intarzie rezolvarea notificarilor (inregistrarilor) sau elimina responsabilitatea Concesionarului de a asigura presiunea normala a apei potabile.

Aceste tipuri de evenimente aflate in analiza ARBAC pentru a fi aprobate, sunt :

- Lipsa reclamant de la domiciliu ;
- Lipsa acces ;
- Utilizarea necorespunzatoare a retelei de apa si/ sau anexelor.

Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA.

Procedurile detaliate de identificare, inregistrare si verificare ulterioara a cazurilor de EA, inclusiv continutul documentatiei justificative pentru fiecare tip de EA, vor fi aprobate prin Decizii ARBAC, dupa definitivarea lor si consultarea ANB.

5.2.7 Nivelul 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.

Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a - Nivelele Serviciilor, conformitatea trebuie evaluata cu 75 de zile inainte de 17.11.2005, deci la 02.09.2005.

5.2.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat : Prin Decizia nr. 8/2002, ARBAC a aprobat valoarea de **92,94 %** pentru NSB.

5.2.9 Rapoarte ANB

In precedentele rapoarte anuale, ANB a raportat valori ale NS ce depasesc NSB aprobat. Astfel pentru anul 2001, valoarea raportata de ANB a fost de 93,10 %, pentru anul 2002 ANB a transmis valoarea de 93,75 %, iar pentru 2003 valoarea NS este de **95,54%**. (In tabelul anexat la 5.2.11, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii.)

In cadrul Raportului ANB pentru anul 3 de concesiune, informatiile au fost transmise conform formatului tabelelor rezumative stabilite de ARBAC, ce respecta cerintele CC partea a III-a pag.140. De asemenea, pentru verificare, s-au trimis si inregistrările de baza prezentate conform aprobarii ARBAC.

Informatiile primite de la ANB au fost considerate relevante pentru evaluarea Nivelului de Serviciu, dar si pentru evidentierea zonelor din Bucuresti, cuprinse din aria serviciilor concesionate, care inca sunt deficitare la presiunea apei potabile.

Din informatiile transmise de ANB, zona Colentina – Uzina de Tevi Sudate (cartier Ion Creanga) a fost rezolvata in totalitate pentru cele 1070 bransamente. Problemele legate de presiunea redusa au fost solutionate prin realizarea unor lucrari ce au constat in reabilitarea de retele publice pe toate strazile din aceasta zona, precum si a bransamentelor individuale pentru fiecare utilizator.

De asemenea, pentru 300 de bransamente, din cele 656, din zona Teius au fost solutionate problemele de presiune scazuta in decursul anului 3 de concesiune.

Din Raportul ANB, a rezultat ca la sfarsitul anului 3 de concesiune (17.11.2003) mai existau in Bucuresti un numar de 3716 bransamente care inca mai au probleme de presiune. Aceste bransamente sunt repartizate astfel:

Zona Teius – Garoafei	356 bransamente
Zona Amurgului	256 bransamente
Zona Chitila – Laminorului	2743 bransamente
Zona Centru (str. Franceza)	63 bransamente
Zona Radu Calomfirescu	22 bransamente
Zona Vasile Lucaci	134 bransamente
Zona Panduri	46 bransamente
Zona Sos Alexandriei – capat cartier Leresti	13 bransamente
Zona Magurele, Str. Luptatori Antifascisti	19 bransamente
Zona Giulesti Sarbi	40 bransamente

ANB a raportat ca, datorita investigatiilor efectuate si a lucrarilor corespunzatoare efectuate, numarul de bransamente cu probleme de presiune a scazut, urmand a prezenta la ARBAC, in mod detaliat, fiecare zona deficitara rezolvata si actiunile intreprinse.

5.2.10 Evaluarea ARBAC :

In anul 3 de concesiune au fost solutionate 1370 bransamente din cele 5086 bransamente cu probleme de presiune preluate de Concesionar.

a) Verificarile efectuate: In anul 3 de concesiune, ARBAC a verificat la ANB, serviciul tehnic, situatia zonelor lipsite de presiune corespunzatoare. Au fost identificate zonele unde exista bransamente cu probleme de presiune si s-au cules informatii asupra masurilor intreprinse de ANB pentru identificarea cauzelor si pentru solutiile adoptate. Au fost verificate de asemenea registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizate toate reclamatii privind lipsa presiunii.

b) Analiza EA: In decursul anului 3 de concesiune ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa solicite ARBAC aprobarea respectarii EA.

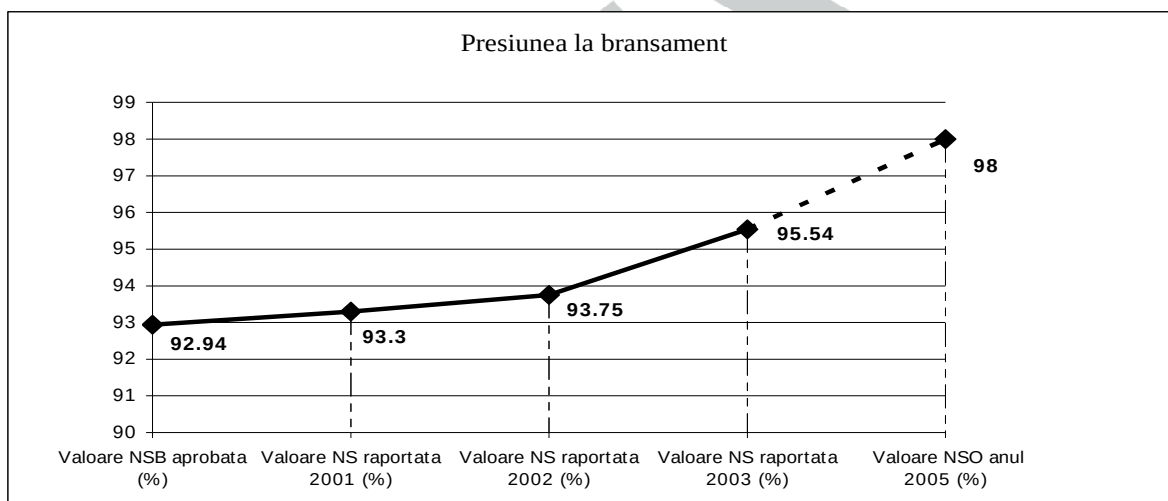
c) Alte constatari: In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, ARBAC a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa existe presiune necorespunzatoare.

d) **Concluzii** : Din informatiile primite se constata ca valoarea Nivelului de Serviciu pentru anul 3 de concesiune si anume NS = 95,54 %, este peste valoarea NSB aprobata.

ARBAC considera ca ANB trebuie sa se angajeze in urmatoorii 2 ani ai concesiunii, de a solutiona aproximativ a minimum 2100 de bransamente din 3716 ramase (estimand ca numarul total de bransamente va fi de 85000, iar neconformitatea de maxim 2% reprezinta 1700 bransamente), intr-o actiune constanta de realizare a indicatorului, evitand periclitarea atingerii NS datorita concentrarii masurilor de imbunatatire in ajunul termenului de conformitate (anul 5).

5.2.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A2 - Presiunea la bransament

Denumire	Valoare NSB aprobata (%)	Valoare NS raportata 2001 (%)	Valoare NS raportata 2002 (%)	Valoare NS raportata 2003 (%)	Valoare NSO anul 2005 (%)
Presiunea la bransament	92.94	93.3	93.75	95.54	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 Formula de calcul: raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu durate specificate la 5.3.8. si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila;

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

5.3.4 Masurat prin : SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate) sau din 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.

Inregistrările din baza de date se tin de catre Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.11/2004.

5.3.5 Monitorizat prin: ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrările de baza, completat de ANB, in care sunt evidentiata intreruperile in furnizarea serviciului, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.3.6. Excluderi Admisibile (EA):

EA prevazute de Contractului de Concesiune:

- Intreruperi planificate si avertizate, cu conditia ca intreruperile sa nu depaseasca timpul stipulat in atentionarea catre clienti;
- Intreruperi neplanificate si neavertizate in alimentare care nu trebuie sa dureze mai mult de sase ore ca durata. O alimentare alternativa cu apa potabila (de exemplu, autocisterna) trebuie sa fie pusa la dispozitia clientilor in decurs de 24 de ore de la inceperea intreruperii.
- Incidente datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte parti.

EA suplimentare solicitate de ANB:

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa si care intarzie rezolvarea notificarilor (inregistrarilor) sau elimina responsabilitatea Concesionarului.

Aceste evenimente aflate in analiza ARBAC pentru a fi aprobate, sunt :

- Lipsa reclamant de la domiciliu;
- Lipsa acces;
- Constructii, instalatii, arbori pe traseul retelei de apa.

Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA.

Procedurile detaliate de identificare, inregistrare si verificare ulterioara a cazurilor de EA, inclusiv continutul documentatiei justificative pentru fiecare tip de EA, vor fi aprobate prin Decizii ARBAC, la propunerea ANB sau din proprie initiativa, cu consultarea ANB.

5.3.7 Nivelul Standardui Obiectiv (NSO): **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 Obiectiv.

5.3.8 Nivelul Standardului 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 > 24 ore.

5.3.9 Rapoarte ANB :

In precedentele rapoarte anuale, ANB a raportat valori ale NS ce depasesc NSB aprobat. Pentru anul 3 de concesiune, ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,03 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **1,97 %** din bransamente pentru care durata intreruperii a fost > 6 de ore;

(In tabelul anexat la 5.3.11, este prezentata evolutia NS A3 pentru fiecare an al concesiunii.)
In cadrul Raportului ANB pentru anul 3 de concesiune, informatiile au fost transmise conform formatului tabelelor rezumative stabilite de ARBAC, ce respecta cerintele CC partea a III-a, pag.144. De asemenea, pentru verificare, s-au trimis si inregistrarile de baza prezentate conform aprobarii ARBAC.

Informatiile primite de la ANB au fost considerate relevante pentru evaluarea Nivelului de Serviciu.

Dupa o prima evaluare a informatiilor transmise de ANB, rezulta ca marea majoritate a intreruperilor de apa potabila au fost solutionate in mai putin de 6 ore.

5.3.10 Evaluare ARBAC :

a) Verificarile efectuate : In urma verificarilor, documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC a constatat ca registrele cu inregistrarile bazelor de date respecta formatul aprobat prin Decizia ARBAC, iar fisele de lucru au fost intocmite corespunzator.

b) Analiza EA: ANB a propus un numar de 337 EA, de tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune, defalcate astfel: 323 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate” si 14 de tipul „Alta actiune a unei terte parti”.

Prin scrisoarea nr.480/30.04.2004, ARBAC a solicitat la ANB transmiterea, pentru EA propuse in raport, a documentelor justificative care sa permita analiza in vederea aprobarii de catre ARBAC a respectarii EA.

Pana in momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu raspuns solicitarii ARBAC.

c) Concluzii : Din punct de vedere al verificarii corectitudinii aplicarii modalitatii de calcul a NS asa cum a fost aprobat de catre ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentata de ANB (98,03 %) este peste NSB aprobat, oricare ar fi rezultatul evaluarii EA propuse de ANB.

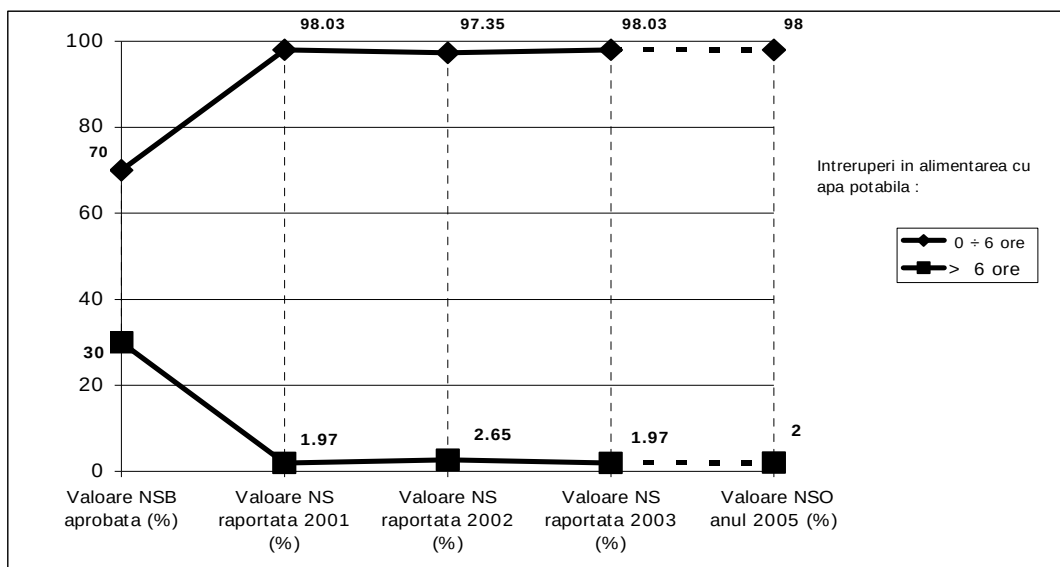
Datorita faptului ca pana in prezent ANB nu a transmis informatiile solicitate de ARBAC prin scrisoarea nr. 480/2004, nu s-a putut evalua cu exactitate NS.

In aceste conditii netinandu-se seama de EA, NS depaseste valorile NSB aprobate (NS pentru intreruperi mai mici de 6 ore devine 94,88%, iar pentru intreruperi mai mari de 6 ore valoarea NS devine 5,12%).

Se mentioneaza ca in decursul anului 3 de concesiune suma totala a duratei intreruperilor a fost de 17.655 ore ~ 1152 zile, peste durata intreruperilor din anul 2 de concesiune de 1066 zile. Acest lucru se poate explica prin cresterea numarului de inlocuiri de conducte, bransamente, armaturi, contoare din cadrul sistemului, care au necesitat intreruperi in furnizarea apei.

5.3.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului

Denumire	Durata intreruperii	Valoare NSB aprobata (%)	Valoare NS raportata 2001 (%)	Valoare NS raportata 2002 (%)	Valoare NS raportata 2003 (%)	Valoare NSO anul 2005 (%)
Continuitatea serviciului	0 ÷ 6 ore	70	98.03	97.35	98.03	98
	> 6 ore	30	1.97	2.65	1.97	2
	TOTAL	100	100	100	100	100



5.4. "A4" Acoperire apa potabila

5.4.1 Definitie : Acoperire (Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila).

5.4.2 Formula de calcul : raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei.

5.4.3 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100 % din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata.

5.4.4 Termen Limita de Conformitate (TLC): anul 10 de concesiune (17.11.2010).

5.4.5 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) = 90,70 % prin Decizia ARBAC nr. 8/2002, avand la baza datele comunicate de ANB (Lista initiala de 520 de strazi cu o lungime de 179 Km). Ulterior s-a constatat ca informatiile care au stat la baza aprobarii NSB A4 si B2 nu au fost exacte si nu au fost aprobate de CGMB. ARBAC a solicitat ANB si PMB revederea listelor cu strazile lipsite de retele la „data licitatiei”, in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi si aprobarii lor de catre CGMB.

In plus fata de aceasta problema a definirii exacte a ariei obligatiilor, documente recente provenite din ANB ne arata ca din Lista initiala de 520 strazi si o lungime de 179 km, in anul 2000 (la data intrarii in vigoare a concesiunii) erau echipate cu retea de apa un numar de 366 strazi cu o lungime de 127 km, ceea ce reprezinta un procent de aproximativ 70% din sarcina initiala a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., situatie care pune serioase semne de intrebare asupra situatiei reale. In cazul in care aceste informatii sunt reale (ele fiind in contradictie cu datele prezentate de ANB in studiile si rapoartele anterioare), iar aceste investitii s-au facut intre data de referinta a licitatiei, 31.12.1998, si data intrarii in vigoare a contractului de concesiune, 17.11.2000, atunci exista conditii de solicitare de catre Municipality a unei Ajustari Extraordinare de Tarif negative, corespunzatoare valorii acestor investitii, care micsoreaza sarcina de investitii proprie ANB, aferenta tarifului licitat, sau devansarea TLC corespunzator.

Pentru corectarea acestei situatii, ARBAC a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. clarificari, in vederea eventualei reevaluari de catre ARBAC a Nivelului Standardului de Baza.

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

5.4.7 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute.

5.4.8 Excluderi Admisibile (EA)

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele EA:

- “Strazi nepavate”;
- “Strazi care nu au fost inca echipate cu o retea de apa potabila in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de alimentare cu apa de catre mai putin de 50% din gospodariile situate pe aceste strazi”, gospodarie insemnand cladiri ale utilizatorilor potentiali de pe strada respectiva.

ARBAC considera ca in contextul obligatiilor de realizare a acestui NS si definitiei Excluderilor Admisibile, in situatiile de EA de mai sus (strazi nepavate sau cu angajamente de racordare sub 50%), se exclud din calculul evaluarii NS A4 duratele de la inceputul concesiunii si pana la asigurarea celor doua conditii. Responsabilitatea ANB de extindere a retelelor nu poate fi eliminata, daca Municipality realizeaza pavarea strazilor si cetatenii devin interesati de bransare, pana la TLC. Termenul de asigurare de catre Municipality a celor doua conditii poate fi limitat in mod rezonabil de catre Concesionar, cu acordul ARBAC, pentru a se putea asigura un management eficient al rezolvarii obligatiilor ANB (exista propunerea ANB ca

termenul final de pavare strazi periferice sa fie anul 5 de concesiune, propunerea ARBAC fiind anul 7 de concesiune, discutiile nefiind finalizate).

Totodata, Contractul de Concesiune prevede ca pentru a fi luate in considerare la evaluarea NS, Excluderile Admisibile trebuie sa fie supuse aprobarii ARBAC, iar la clauza 1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a, se precizeaza ca: "Daca aprobarea nu este obtinuta, atunci excluderea nu va fi admisa". Pana in prezent ANB nu a prezentat la ARBAC pentru aprobare nici un caz de Excludere Admisibila la NS A4. ARBAC apreciaza ca este absolut necesar ca pentru realizarea acestui indicator, inclusiv pentru evaluarea corecta a NS A4 conform prevederilor contractuale, sa existe o informare corecta a cetatenilor si o coordonare stransa intre programele Municipality privind pavarea strazilor de pamant si programele de extindere retele de apa pe aceste strazi, ale ANB.

5.4.9. Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune

Valori raportate de ANB in 2003 = **91,45 %**.

In anul 2003 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 12,5 km.

5.4.10 Monitorizarea evolutiei NS in anul 3 de concesiune

Conform Contractului de Concesiune si datelor de baza comunicate de ANB, 179 Km de strazi trebuie echipate cu retea de apa pana in anul 10 de Concesiune. In raport cu aceasta sarcina, putem constata un ritm relativ scazut de realizare a NS A4 in primii ani de concesiune, inclusiv in anul 3. In aceasta situatie, ANB va trebui sa faca eforturi, coordonate cu cele ale Municipality, pentru a preveni periclitarea realizarii NS prin aparitia de blocaje datorate concentrarii lucrarilor in ajunul termenului de conformitate.

Daca informatiile recente privind datele de baza ale acestui NS vor modifica sarcina ANB, este posibil ca ritmul sa fie adecvat realizarii obligatiilor contractuale. Trebuie sa mai facem observatia ca in primii ani, activitatile de proiectare si in general de pregatire a investitiilor necesita un timp, motiv al realizarilor scazute la acest indicator in primii doi ani de concesiune.

Din punct de vedere al monitorizarii lucrarilor executate, s-a constatat ca registrele bazelor de date au fost intocmite in formatul cerut de ARBAC, lipsind insa o parte din extinderile de retele realizate de Primariile de sector si PMB. ARBAC considera ca aceste registre trebuie sa contina lista tuturor strazilor pe care au fost realizate retelele de apa, grupate pe investitori, avand in vedere obligatia si dreptul ANB de a aviza si a coordona investitiile in intreg sistemul. Scrisoarea ANB nr. 3283/28.04.2004, catre primariile de sector, este binevenita si confirma cele constatate de ARBAC, chiar daca este trimisa cu mare intarziere fata de anomalii constatate in realizarea extinderilor de retele, de la data intrarii in vigoare a concesiunii.

Conform celor raportate, extinderile de retele realizate de ANB s-au facut pe strazile "eligibile", adica strazi cu carosabilul sistematizat si angajamente ferme de racordare. Ritmul scazut de realizare de catre ANB a NS A4 nu este insa adecvat conditiilor insalubre de trai pentru populatia din zona, unde se mentin conditii de imbolnavire si epidemii prin consum de apa din puturi cu panza freatica infestata, in lipsa canalizarii strazilor.

In aceste conditii, aportul la realizarea retelelor de apa si canalizare pe care l-a dat PMB si primariile de sector este binevenit pentru cetatenii din zona. ARBAC a constatat insa ca unele lucrari realizate din fonduri publice nu au respectat prevederile Contractului de Concesiune, precum si cerintele de eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor. Astfel:

- nu s-au incheiat acorduri prealabile intre Municipality si Concesionar cu precizarea responsabilitatilor si consecintelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, in cazul investitiilor facute in aria de responsabilitate a concesionarului, constatandu-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar si dupa informarea expresa a investorilor.

- nu s-au respectat prevederile regulamentelor locale si legislatiei de realizare a lucrarilor de investitii, multe dintre acestea nefiind supuse avizarii CTE ANB si CTE PMB, iar documentatiile (studiile de fezabilitate) nu au fost aprobate de CGMB, singura autoritate

competenta sa aprobe investitiile in sistemul de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti.

- nu s-au coordonat adecvat lucrarile de pavare strazi cu lucrarile de extinderi.
- lipsa reprezentantilor ANB si PMB din Comisiile de receptie la unele lucrari, ce pun sub semnul intrebării buna intentie a Investitorului;
- nu a existat o preocupare sistematica pentru eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor facute, manifestandu-se o evidenta lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea investitorilor;

S-au semnalat si reclamatii privind discriminarea cetatenilor, prioritatile neurmarind cu strictete zonele cu cele mai grele probleme (zone cu ape freatiche infestate sau depresionare, cu inundatii frecvente, de exemplu), unele investitii fiind facute dupa criterii netransparente.

Pentru continuarea evaluarii si aprofundarea cercetarilor in domeniu, ARBAC a revenit la solicitarile sale de informatii cu privire la inventarul tuturor lucrarilor de extinderi, pentru o evaluare exacta a indicatorului, atat la ANB, cat si la primariile de sector. Se mentioneaza ca in cursul anului 2003, ARBAC nu a primit raspuns de la primariile de sector, cu exceptia sectorului 2.

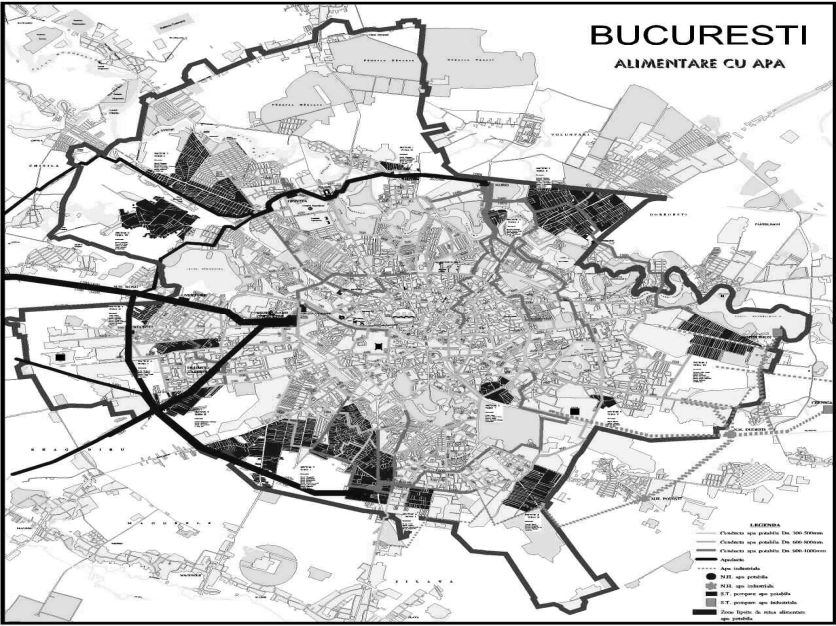
Pana in prezent ARBAC nu a primit de la ANB rapoarte de solicitare aprobare a respectarii EA. Problema ni se pare importanta, avand in vedere afirmatiile ANB din unele scrisori cu privire la existenta unor astfel de EA, fara ca acestea sa fie aduse la cunostinta ARBAC si sa fie supuse aprobarii.

Asa cum precizam si in Raportul ARBAC 2002, dupa intrarea in vigoare a concesiunii, s-a constatat ca primariile de sector au facut investitii importante in extinderile de retele, necorelate cu prevederile Contractului de Concesiune si fata de care ANB a avut pana de curand o atitudine nefiresc de pasiva. Dupa numeroase semnale, solicitari de informatii si intrebari transmise de ARBAC concesionarului, primariilor de sector si Municipality pe aceasta tema, ANB sesizeaza prin scrisoarea nr 3283 din data de 28.04.2004, ca primariile de sector au realizat investitii in sistemul concesionat fara avizul tehnic al ANB si fara respectarea unor clauze contractuale si legale. Acesta poate fi un bun inceput de reglementare a situatiei.

Problema va trebui rezolvata cat mai repede intre Concedent si ANB (in aplicarea clauzei 20 din contract), avand in vedere investitiile deosebit de mari facute de primariile de sector in extinderile de retele dupa intrarea in vigoare a concesiunii, o parte dintre acestea fiind facute in aria de responsabilitate contractuala a ANB, fapt care a condus la modificarea ilegita a echilibrului economic al concesiunii stabilit de licitatie si contract.

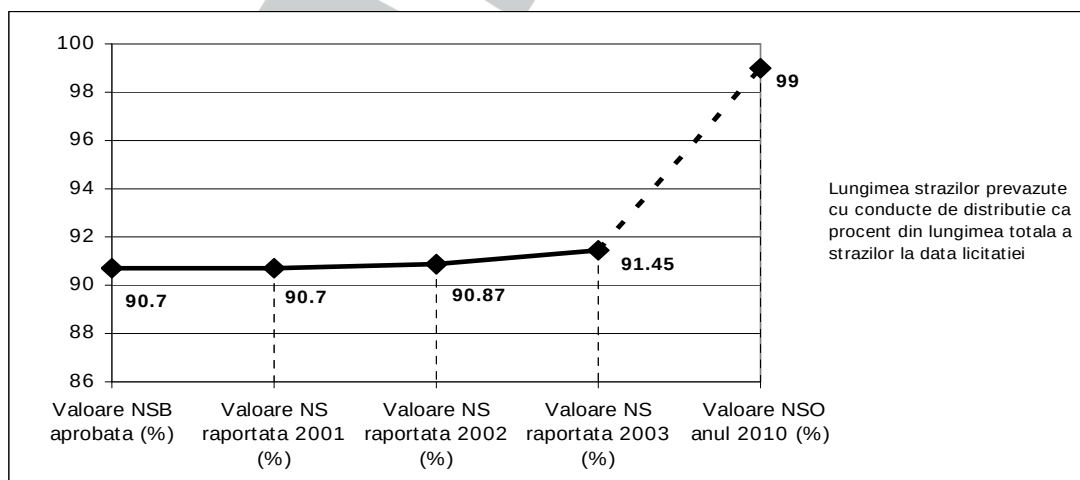
Pentru reglementarea realizarii NS A4 ARBAC recomanda cu prioritate:

- inventarierea de catre PS a tuturor lucrarilor realizate si predarea din proprietatea Municipality respectiv in concesiunea ANB a tuturor acestor Bunuri Proprietate Publica conform HCGMB nr. 54/ 2002, cu precizarea expresa a responsabilitatii realizarii lor respectiv Concesionar sau Concedent, conform procedurilor Contractului de Concesiune.
- aprobarea regulamentului investitiilor elaborat de ARBAC inca din septembrie 2002, reactualizat recent in colaborare cu PMB si introdus in proiectul de Regulament al organizarii si functionarii serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, precum si a unei proceduri detaliate de promovare a acestor investitii.
- elaborarea de catre Concedent a unor programe de reabilitare strazi periferice care sa fie coordonate cu Concesionarul, in acest fel sarcina realizarii retelelor publice de apa si canalizare sa poate fi asumata de Concesionar, care prin asigurarea fondurilor necesare acestor Extinderi va degrava bugetul Municipality de realizarea acestor importante lucrari, respectandu-se astfel unul din obiectivele principale ale concesiunii.



5.4.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa potabila

Denumire	Valoare NSB aprobata (%)	Valoare NS raportata 2001 (%)	Valoare NS raportata 2002 (%)	Valoare NS raportata 2003 (%)	Valoare NSO anul 2010 (%)
Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei	90.7	90.7	90.87	91.45	99



5.5 "A5 " Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii 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 Formula de calcul: raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca scurgeri / explozii .

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

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

5.5.5 Monitorizat prin : In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz.

5.5.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Concesionarul a identificat pentru Nivelul de Serviciu A5 mai multe tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare posibile. Tipurile de Excluderi Admisibile suplimentare propuse sunt in analiza la ARBAC pentru aprobare.



Avarie pe strada Brezoianu, 7 octombrie 2003, ora 2:08 PM

5.5.7. Nivelul Standardului 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.

5.5.8 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.**

5.5.9 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2002 – 17.11.2003, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in cel putin **44,70%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **62,36%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **70,54%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **29,46%** din incidente.



Interventie la avarie pe strada Brezoianu, 7 octombrie 2003, ora 4:50 PM

5.5.10 Evaluari ARBAC in anul 3 de concesiune :

In urma analizarii Raportului Anual ANB pentru anul 2 de concesiune, s-au facut o serie de observatii transmise catre ANB prin scrisoarea nr. 265/1.04.2003 - observatii privind informatiile transmise in Raportul Anual 2002, respectiv nr. 334/7.05.2003 – observatii rezultate in urma verificarilor in teren a bazelor de date care au stat la baza calculului indicatorilor. ANB a raspuns prin scrisorile nr. 3377/29.05.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 403/29.05.2003), respectiv nr. 4197/24.06.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 477/24.06.2003).

In urma verificarii in teren a datelor raportate de ANB pentru anul 3 de concesiune, s-a constatat ca s-a tinut cont, in mare masura, de observatiile ARBAC privind modul de inregistrare si tratare a reclamatilor privind Nivelul de Serviciu A5.

Au existat in continuare probleme la nivelul acuratetii inregistrarilor, un progres in eliminarea acestor erori constituind infiintarea in 2003 a Centrului de Apel, precum si intrarea in functiune a noului program informatic privind monitorizarea Nivelelor de Servicii, program care are la baza si Decizia ARBAC nr. 16/2003 privind formatul inregistrarilor bazei de date comune pentru indicatorii A2,A3,A5,A6.

Nu s-au raportat date referitoare la aducerea drumului la starea initiala dupa interventiile ANB in caz de avarii ale retelei de apa.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 3 de concesiune, ANB nu a solicitat Excluderi Admisibile.

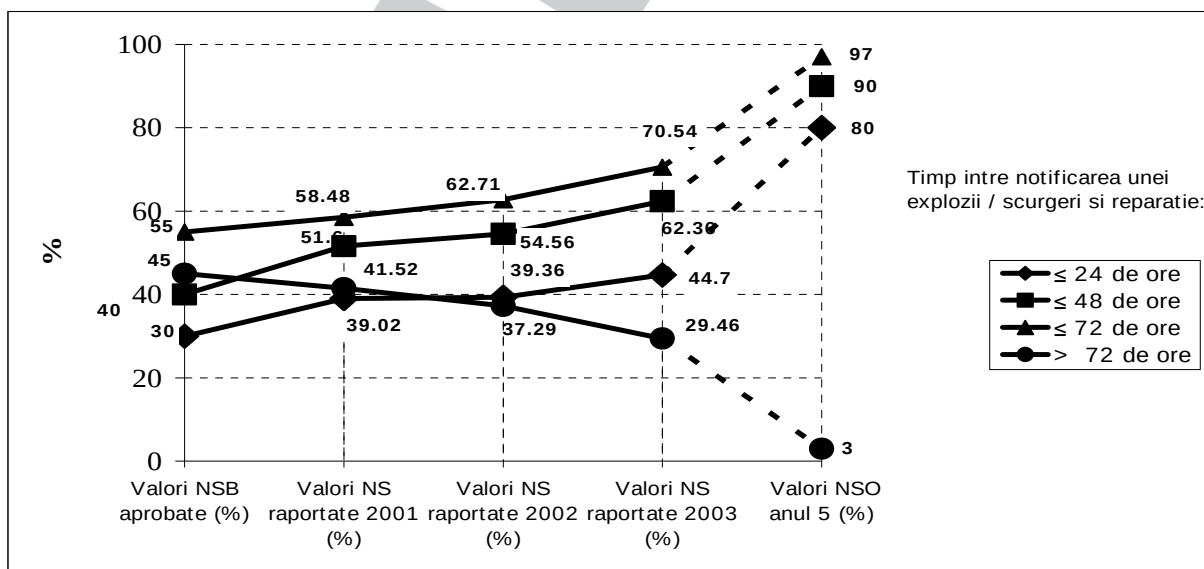
Pe baza calculelor din tabelului rezumativ si a verificarilor efectuate se constata, pentru anul 3 de concesiune, respectarea Standardului de Baza, cu o usoara crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza, cat si fata de performantele anului 2 de concesiune.



Camin inundat al rețelei de alimentare cu apă – Dr. Taberei, la care ANB refuza sa intervina, motivand ca apartine “Rețelelor Telescopice”, pentru care si-a declinat pana acum responsabilitatea.

5.5.11. Evolutia Nivelului de Serviciu 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 NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	30	39.02	39.36	44.7	80
	≤ 48 de ore	40	51.6	54.56	62.36	90
	≤ 72 de ore	55	58.48	62.71	70.54	97
	> 72 de ore	45	41.52	37.29	29.46	3
TOTAL		100	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 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.

5.6.3 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune (17.11.2002), perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii fiind 27.07 – 27.09.2002.

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

5.6.5 Monitorizat prin: In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila. precum si tabelele rezumative.

5.6.6. Excluderi Admisibile :

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

5.6.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO): asigurarea alimentarii alternative in **99 %** din cazurile in care a existat o intrerupere a alimentarii cu apa potabila care a durat mai mult de 24 de ore.

5.6.8 Nivelul Standardului 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 peste 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii;

5.6.9 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune :

a) Raportul Anual ANB anul 3 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2002 – 17.11.2003, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

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

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2003. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 27.09.2002 - 17.09.2003, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

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

5.6.10 Evaluarea ARBAC in anul 3 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 3 de concesiune :

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 3 de concesiune, in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003, Nivelul Serviciului A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, asigurandu-se alimentarea alternativa cu apa potabila in intervalul de 24 de ore de la intreruperea alimentarii pentru toate cazurile la care intreruperea alimentarii cu apa dureaza mai mult de 24 de ore.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 :

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata o baza de date cuprinzand doar intreruperile in alimentare mai mari de 24 de ore.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ARBAC a solicitat prin scrisoarea 783/16.10.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 8914/16.10.2003) intreaga baza de date cu intreruperile in alimentare, respectiv toate cazurile a caror intrerupere in alimentarea cu apa potabila au fost mai mari de 6 ore.

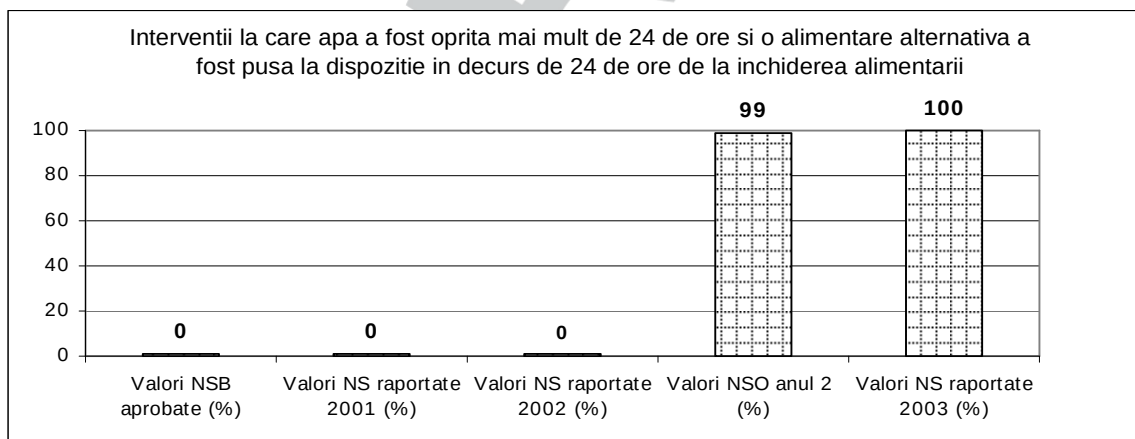
ANB raspunde prin scrisoarea 8914/23.10.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 807/23.10.2003), refuzand predarea intregii baze de date, fapt pentru care ARBAC a intocmit Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 (nr. 854/28.10.2003), aprobata prin Decizia ARBAC 30/28.10.2003, pe motiv de lipsa de informatii relevante in evaluarea indicatorului. ANB contesta Decizia ARBAC nr. 30/2003 prin scrisoarea 9188/5.11.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 899/5.11.2003).

ARBAC respinge contestatia prin scrisoarea 936/12.11.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 9795/12.11.2003) si notifica ANB sa prezinte datele solicitate pana la data de 19.11.2003.

ANB prezinta baza de date prin scrisoarea nr. 9765/19.11.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 957/19.11.2003), iar in urma verificarilor datelor, prezentate ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6, aprobata prin Decizia ARBAC nr.42/24.11.2003, **conformitatea realizata fiind de 100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

5.6.11 Evolutia Nivelului de Serviciu 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
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	100
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	0



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 Formula de calcul : raportul dintre volumul total de apa potabila facturat de ANB la toti clientii sai, alimentati din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti si volumul total de apa potabila produs de ANB, indiferent de sursa si introdusa in sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti (in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 10/2003).

5.7.3 Termen limita de conformitate : A7 este singurul Nivel de Serviciu care are la fiecare 5 ani de concesiune (cand trebuie indeplinit alt Standard Obiectiv) cate un termen limita de conformitate.

5.7.4 Masurat prin: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale volumelor masurate de apa potabila produsa si a volumelor facturate de apa potabila.

5.7.5 Monitorizat prin : ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul de baza, completat de ANB cu inregistrările privind volumele de apa produsa si a volumelor facturate.

5.7.6 Excluderi Admisibile (EA)

In cadrul Contractului de Concesiune, nu este stipulat nici un eveniment sau incident care sa poata fi inclus in cadrul EA.

Desi pana la momentul intocmirii prezentului Raport, ANB nu a inaintat spre aprobare nici o propunere de EA la acest NS, in cadrul corespondentei si reuniunilor pe tema NS A7, Concesionarul a semnalat ca totusi evaluarea acestui NS este influentata negativ de variatia volumelor de apa potabila facturate utilizatorilor, dar si de alti factori (reducerea timpului de interventie la avarii cu pierdere de apa, inlocuiri de bransamente, de conducte, de retele).

5.7.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : Pentru acest Nivel de Serviciu, Contractul de Concesiune prevede cate un Standard de Obiectiv la fiecare 5 (cinci) ani de concesiune. Fiecare Standard de Obiectiv reprezinta o anumita crestere procentuala fata de Valoarea de Baza. Valoarea de Baza sau Nivelul de Baza, conform definitiei date in pag. 155 a Contractului de Concesiune, „va fi stabilit dupa prima analiza anuala a performantelor care va avea loc dupa primele 12 luni de Concesiune. Nivelul va fi determinat de Autoritatea de Reglementare Tehnica in urma discutiilor cu Concesionarul, pe baza datelor disponibile la acea data, furnizate de catre Concesionar”. Cele 5 Standarde Obiectiv sunt:

- 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).

Aceste cresteri pot fi modificate prin intelegerea partilor, in cazul in care cele de mai sus sunt socotite a fi de neatins la datele prevazute de CC.

5.7.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) : Nivelul Standardului de Baza propus de ANB (51,94 %) a fost respins de ARBAC prin Decizia nr. 25/2002, datorita lipsei sistemelor de masura care sa permita masuratori verificabile ale volumelor de apa produsa

5.7.9 Rapoarte ANB

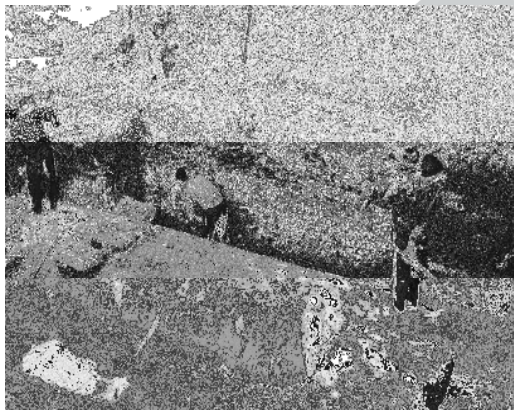
Fata de celelalte doua rapoarte anterioare ale ANB, in care au fost transmise volumele de apa produsa, volumele de apa facturate si NS realizat in cadrul anului respectiv, in raportul ANB pentru anul 2003, nu a fost prezentata valoarea NS pentru acest an (volumul de apa potabila produs si volumul de apa facturat sunt amintite la un alt capitol). Netransmiterea informatiilor sub forma tabelului rezumativ, a fost motivata de ANB prin faptul ca ARBAC nu a aprobat NSB, neexistand NSB nu se pot compara datele din anul de raportare.

5.7.10 Evaluare ARBAC

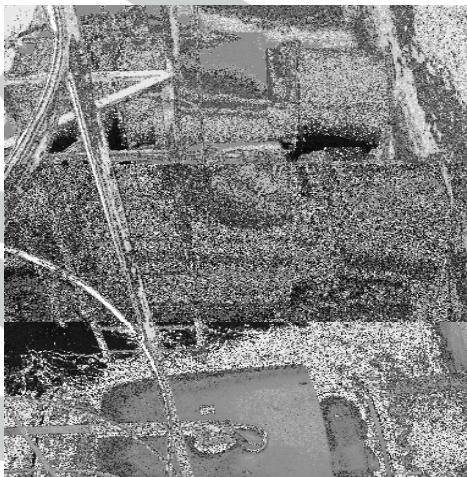
a) Verificarile efectuate

ARBAC nu a putut determina NSB corespunzator primului an de concesiune, conform prevederilor contractuale, intrucat ANB nu a asigurat sisteme de masura care sa permita masuratori verificabile ale volumelor de apa produsa, respectiv masuratori cu o eroare acceptabila pentru evaluarea corecta a NS. (A se vedea Decizia ARBAC nr. 25/2002, de respingere a Standardului de Baza).

ARBAC considera ca singura metoda verificabila care sa permita o evaluare corecta a NSB si atingerea SO pentru NS A7 – „Apa facturata ca procent din apa produsa”, este masurarea pe baza de contori de debit a volumelor de apa produsa. ARBAC mai considera ca sistemele de masura trebuie amplasate pe toate apeductele care pleaca de la statiile de tratare a apei (Rosu si Arcuda), precum si pe toate aductiunile care introduc in sistem apa potabila extrasa din sursele subterane.



Montarea de debitmetre pentru masurarea productiei de apa potabila la Statia de tratare Arcuda, 23.09.2003



Debitmetre montate pentru masurarea productiei de apa potabila la Statia de tratare Rosu, 24.09.2003.

In urma analizei Raportului ANB pe anul 2003, prin scrisoarea nr. 480/30.04.2004, ARBAC a solicitat transmiterea bazei de date, cu informatiile referitoare la volumele de apa potabila produsa de toate sursele, asa cum a fost stabilit prin Decizia ARBAC nr.18/2003, precum si informatiile sub forma tabelului rezumativ, care au stat la baza evaluarii NS.

ARBAC a mai solicitat transmiterea listei cu testele, evenimentele sau incidente care pot fi identificate ca EA si care influenteaza evaluarea corecta a NS, insotite de documente justificative, care sa permita aprobarea respectarii lor.

De asemenea, ARBAC a solicitat la ANB, transmiterea unei situatii privind stadiul contorizarii tuturor surselor de productie a apei potabile, deoarece este absolut necesar cunoasterea

momentului in care se va declansa monitorizarea permanenta a volumului de apa potabila produsa.

Datorita faptului ca nu s-au primit informatiile solicitate, nu se poate exprima un punct de vedere referitor la valoarea NS la sfarsitul anului 3 de concesiune.

Avand in vedere lipsa informatiilor relevante, tabelul anexat (cap. 5.7.11) ne arata o evolutie contradictorie a NS A7 pentru fiecare an al concesiunii.

In perioada iulie 2003 ÷ mai 2004, reprezentantii ARBAC, au efectuat verificari la sursele de productie a apei potabile cu privire la stadiul montarii aparatelor de masura a debitelor de apa produsa. S-a constatat ca incepand cu noiembrie 2003, ANB poate sa masoare pe baza contoarelor montate volumele de apa potabila produsa de statia de tratare Rosu si statia de tratare Arcuda. Pentru sursele subterane de productie a apei potabile (Fronturile de captare Bragadiru, Ulmi, Arcuda), unde pana in momentul de fata nu sunt montate contoare, nu se poate stabili cu exactitate cantitatea de apa potabila produsa, evaluarile volumelor de apa potabila produse de aceste surse facandu-se cu erori mari.

Fara de a tine seama de alti factori care pot influenta scaderea volumelor de apa potabila, se constata scaderea volumelor de apa facturata, cu 24,93 %. Principala cauza ar fi, in opinia ARBAC, diminuarea cantitatii de apa consumata de utilizatori prin montarea de contoare individuale in blocurile de locuinte la fiecare consumator (apartamente, parti comune, agenti comerciali), inlocuirile contoarelor existente si facturarea pe baza inregistrarilor acestora si nu prin estimarea consumurilor. De asemenea se constata scaderea volumelor de apa potabila produsa cu 15,18 % iar volumul de apa potabila pierduta in sistem a scazut cu 4,94%. Aceste evolutii procentuale sunt reprezentate in graficul C, de la punctul 5.7.11.

b) Medieri :

Urmare finalizarii de catre ANB a montarii sistemelor de masura a apei produse la principalele surse (statiile de tratare a apei Rosu si Arcuda), s-a convenit ca pentru anul 4 de concesiune ANB sa prezinte un bilant complet, care sa permita evaluarea corecta a Nivelului de Serviciu (NS) A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa, din acest an. In baza acestui bilant, va fi posibila evaluarea si urmarirea evolutiei NS A7 in anul 5 de concesiune. Pentru evaluarea evolutiei NS A7 dintre anul 1 si 4 de concesiune, problema pentru care ARBAC a considerat ca ANB ramane responsabila cu reducerea pierderilor intre anul 1 si anul 5 cu 7%, conform Contractului de Concesiune, partile au discutat si au cazut de acord sa se solicite un studiu de specialitate Expertului Tehnic sau unei firme de consultanta neutre, pentru eliminarea oricaror dispute.

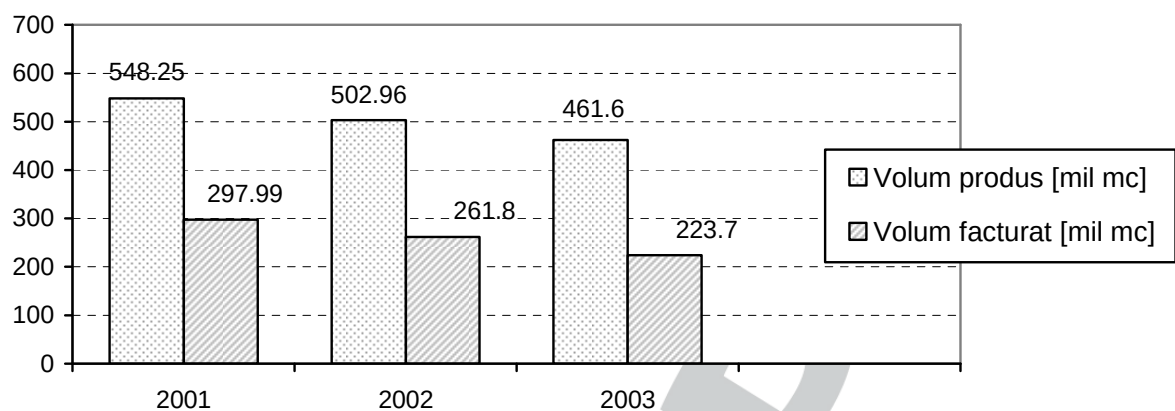
c) Indicatori suplimentari

Discutiile aprofundate purtate cu reprezentantii ANB, au condus si la identificarea unei solutii de eliminare a influentelor nefavorabile asupra evaluarii corecte a NS A7 (a variatiilor consumului, de exemplu), propunandu-se introducerea unui indicator suplimentar, respectiv pierderile fizice efective, in baza intocmirii bilantului de apa.

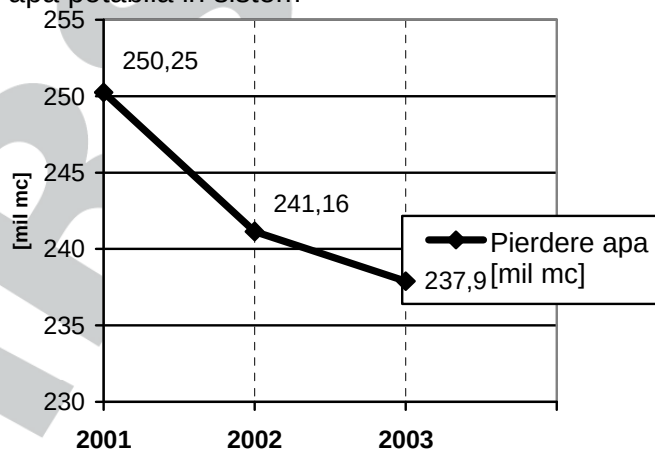
5.7.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

An de raportare	Volum total de apa potabila produsa Vp [mii mc]	Volum total de apa potabila facturata Vf[mii mc]	Volum total de apa potabila pierduta in sistem [mii mc]	Vf/Vp %
2001	548246	297995	250251	54,35
2002	502963	261800	241163	52,05
2003	461600	223700	237900	48,46

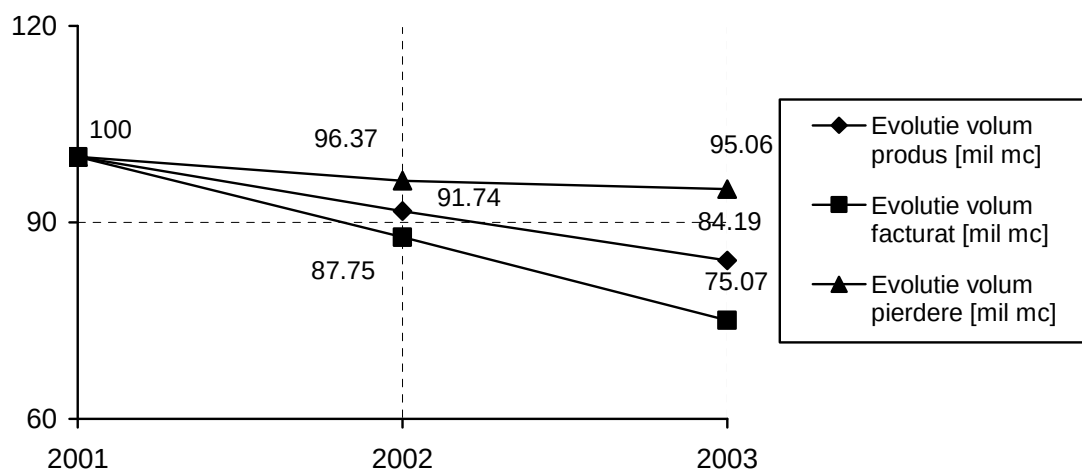
A. Volumele de apa potabila produse si apa potabila facturata



B. Pierdere apa potabila in sistem



C. Evolutie procentuala a volumelor de apa potabila din sistem



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

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

5.8.4 Masurat prin: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise ale volumelor facturate dupa citirea contoarelor.

5.8.5 Monitorizat prin : ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul de baza, completat de ANB cu inregistrările privind modul de facturare a apei potabile si emiterea corecta a facturilor.

5.8.6 Excluderi Admisibile (EA) : In cadrul Contractului de Concesiune nu este prezentat nici un fel de incident sau eveniment pentru a incadra cazul respectiv la o excludere. De asemenea ANB nu a inaintat spre aprobare nici o propunere de EA.

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

5.8.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) : Nivelul Standardului de Baza a fost respins in anul 2002 prin Decizia ARBAC nr.32, 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).

In urma corespondentei purtate cu ANB si a notificarilor transmise concesionarului, NSB a fost aprobat prin decizia ARBAC nr. 11/2003 la valoarea de **91,31%**, tinand seama de faptul ca valorile facturilor emise pe contori de retea nu trebuiau considerate ca facturi emise pentru clienti contorizati (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).

Decizia ARBAC nr.32/2003 a fost contestata de ANB.

5.8.9 Rapoarte ANB

In Raportul pentru anul 2002, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de 99,32%, care insa nu respecta prevederile Deciziei ARBAC nr.32/2002. In urma notificarilor facute, ANB a transmis prin scrisoarea 5126/20.06.2003 valoarea facturilor emise in anul 2 contractual, pentru clientii necontorizati dar facturati pe contoare comune mai multor clienti (inclusiv clientii de pe „retele telescopice”), modificandu-se valoarea NS la 92,65%.

In raportul ANB pentru anul 3 de concesiune, au fost transmise informatiile privind valoarea totala a facturilor emise si valoarea facturilor emise pe baza contoarelor, dar fara a se scade din aceasta valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune. Din acest motiv, valoarea NS transmisa de ANB este **99,50 %**.

In tabelul anexat la 5.8.11, este prezentat evolutia NS A8 pentru fiecare an al concesiunii.

5.8.10 Evaluarea ARBAC :

a) Verificarile efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. S-a constatat ca ritmicitatea citirii contoarelor este respectata, existand insa si cazuri pentru care factura se emite nu pe baza citirii ci pe baza unor estimari ale consumurilor anterioare. Majoritatea acestor cazuri sunt cele la care caminul in care se gaseste contorul este neintretinut de catre utilizator (camin inundat sau infundat), sau accesul la caminul de bransament este blocat.

ARBAC a solicitat prin scrisoarea nr.480/30.04.2004, transmiterea valorii facturilor emise pentru contoarele comune mai multor clienti, asa cum s-a transmis si pentru anii anteriori prin adresele ANB nr.1755/21.04.2003 si 5126/20.06.2003.

Pana la momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu a transmis datele solicitate, in consecinta, ARBAC nu a putut efectua o evaluare corecta a NS pentru anul 3 de concesiune.

b) Alte constatari

Evaluarea acestui Nivel de Serviciu trebuie sa fie clarificata in stransa legatura cu NS C1, care se afla in analiza Expertului Tehnic, datorita divergentelor de opinie dintre ANB si ARBAC referitor la modalitatea corecta de calcul a NSB/NS.

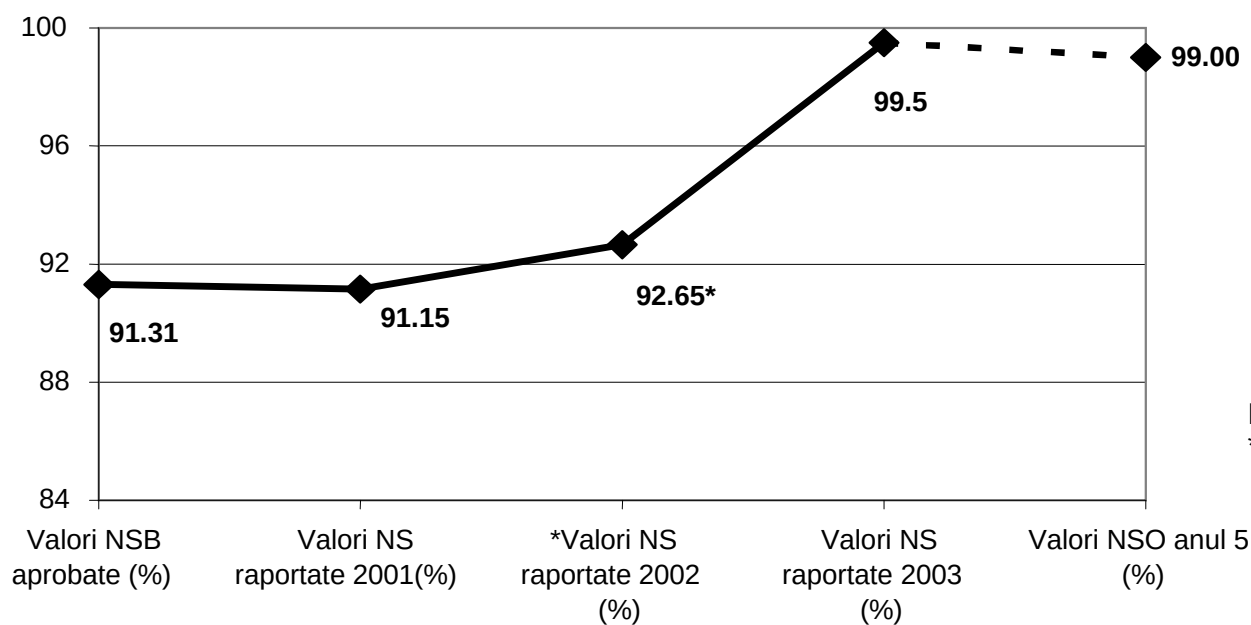
c) Concluzie evaluare

La momentul intocmirii raportului, ARBAC nu a putut evalua cu exactitate NS A8, acest lucru fiind posibil numai dupa ce ANB va transmite informatiile solicitate cu privire la valoarea facturilor emise pentru clientii necontorizati, dar facturati pe contoare comune si dupa clarificarile pe care le va aduce decizia Expertului Tehnic.

5.8.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001(%)	*Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Facturi emise pe baza contoarelor din total facturi	91.31	91.15	92.65*	99.5	99.00

Facturi emise pe baza contoarelor din total facturi



Nota:
* evaluare ARBAC

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 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;

5.9.3 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.

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

5.9.5 Monitorizat prin : In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările asupra testelor efectuate, detalii complete ale nereusitelor, precum si prelevarea de mostre si efectuarea de analize suplimentare din sistem.

5.9.6 Excluderi Admisibile

Nu este cazul, municipiul Bucuresti nu are statie de epurare.

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

5.9.8 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.

5.9.10. Monitorizare: Valori realizate in anul 2003= 0%

Valoarea indicatorului fiind "0", iar statia de epurare nefiind finalizata, nu au existat probleme de monitorizare.

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.

Din acest punct de vedere valoarea testelor efectuate se incadreaza in valorile maxime stabilite prin NTPA, mai putin azotul amoniacal realizat in procent de 97,2%.

Din verificarile pe teren a indicatorilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de analize ape uzate rezulta ca valorile parametrilor analizati sunt sub valorile maxime admise de normative in reseaua de canalizare.

5.4. "B2" Acoperire canalizare

5.4.1 Definitie : Acoperire (Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de canalizare).

5.4.2 Formula de calcul : raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei.

5.4.3 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100 % din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata.

5.4.4 Termen Limita de Conformitate (TLC): anul 10 de concesiune (17.11.2010).

5.4.5 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) = 91,2 % prin Decizia ARBAC nr. 8/2002, avand la baza datele comunicate de ANB (Lista de 483 de strazi cu o lungime de 169 Km). Ulterior s-a constatat ca informatiile care au stat la baza aprobarii NSB A4 si B2 nu au fost exacte si nu au fost aprobate de CGMB. ARBAC a solicitat ANB si PMB revederea listelor cu strazile lipsite de retele la „data licitatiei”, in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi si aprobarii lor in CGMB.

Similar cu NS A4, in plus fata de aceasta problema a definirii exacte a ariei obligatiilor, documente recente provenite din ANB ne arata ca din Lista initiala de 483 strazi cu o lungime de 169 km, in anul 2000 (la data intrarii in vigoare a concesiunii) erau echipate cu retea de apa un numar de 236 strazi cu o lungime de 83 km, ceea ce reprezinta un procent de aproximativ 50% din sarcina initiala a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., situatie care pune serioase semne de intrebare. In cazul in care aceste informatii sunt reale (ele fiind in contradictie cu datele prezentate de ANB in studiile si rapoartele anterioare), iar aceste investitii s-au facut intre data de referinta a licitatiei, 31.12.1998, si data intrarii in vigoare a contractului de concesiune, 17.11.2000, atunci exista conditii de solicitare de catre Municipality a unei Ajustari Extraordinare de Tarif negative, corespunzatoare valorii acestor investitii, care micsoreaza sarcina de investitii proprie ANB, aferenta tarifului licitat.

Pentru corectarea acestei situatii, ARBAC a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. clarificari, in vederea eventualei reevaluari de catre ARBAC a Nivelului Standardului de Baza.

5.4.6 Masurat prin: Lungimea strazilor eligibile prevazute cu retele de canalizare, ca procent din lungimea totala a strazilor.

5.4.7 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB, cuprinzand lista strazilor la data licitatiei si toate informatiile la zi privind extinderile realizate, impreuna cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale si alte inregistrari ale investitiilor facute.

5.4.8 Excluderi Admisibile (EA)

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele EA:

- Strazi nepavate;
- Strazi care nu au fost inca echipate cu retea de canalizare in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de canalizare de catre mai putin de 50% din gospodariile aflate pe acele strazi.

ARBAC considera ca in contextul obligatiilor de realizare a acestui NS si definitiei Excluderilor Admisibile, in situatiile de EA de mai sus (strazi nepavate sau cu angajamente de racordare sub 50%), se exclud din calculul evaluarii NS A4 duratele de la inceputul concesiunii si pana la asigurarea celor doua conditii. Responsabilitatea ANB de extindere a retelelor nu poate fi eliminata, daca Municipality realizeaza pavarea strazilor si cetatenii devin interesati de bransare, pana la TLC. Termenul de asigurare de catre Municipality a celor doua conditii poate fi limitat in mod rezonabil de catre Concesionar, cu acordul ARBAC si al Municipality, pentru a se putea asigura un management eficient al rezolvarii obligatiilor ANB (exista propunerea ANB ca termenul final de pavare strazi periferice sa fie anul 5 de concesiune, propunerea ARBAC fiind anul 7 de concesiune, discutiile nefiind finalizate).

Totodata, Contractul de Concesiune prevede ca pentru a fi luate in considerare la evaluarea NS, Excluderile Admisibile trebuie sa fie supuse aprobarii ARBAC, iar la clauza 1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a, se precizeaza ca: "Daca aprobarea nu este obtinuta, atunci excluderea nu va fi admisa". Pana in prezent ANB nu a prezentat la ARBAC pentru aprobare nici un caz de Excludere Admisibila la NS B2, ARBAC apreciaza ca este aboslut necesar ca pentru realizarea acestui indicator, inclusiv pentru evaluarea corecta a NS B2 conform prevederilor contractuale, sa existe o informare corecta a cetatenilor si o coordonare stransa intre programele Municipality privind pavarea strazilor de pamant si programele de extindere retele de apa pe aceste strazi, ale ANB.

5.4.9. Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune

Valori raportate de ANB in 2003 = **91,52 %**.

Astfel, in anul 2003 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 5,571 km.

5.4.10 Monitorizarea evolutiei NS in anul 3 de concesiune

Observatiile facute la NS A4 sunt similare si pentru NS B2.

Astfel, conform Contractului de Concesiune si datelor de baza comunicate de ANB, 169 Km de strazi trebuiesc echipati cu retea de canalizare pana in anul 10 de concesiune. In raport cu aceasta sarcina, putem constata un ritm relativ scazut de realizare a NS B2 in primii ani de concesiune, inclusiv in anul 3. In aceasta situatie, ANB va trebui sa faca eforturi, coordonate cu cele ale Municipality, pentru a preveni periclitarea realizarii NS prin aparitia de blocaje datorate concentrarii lucrarilor in ajunul termenului de conformitate.

Daca informatiile recente privind datele de baza ale acestui NS vor modifica marimea sarcinii ANB, este posibil ca ritmul sa fie adecvat realizarii obligatiilor contractuale. Trebuie sa mai facem observatia ca in primii ani, activitatile de proiectare si in general de pregatire a investitiilor necesita un timp, motiv al realizarilor scazute la acest indicator in primii doi ani de concesiune.

Din punct de vedere al monitorizarii lucrarilor executate s-a constatat ca registrele bazelor de date au fost intocmite in formatul cerut de ARBAC, lipsind insa o parte din extinderile de retele realizate de Primariile de sector si PMB. ARBAC considera ca aceste registre trebuie sa contina lista tuturor strazilor pe care au fost realizate retelele de canalizare, grupate pe investitori, avand in vedere obligatia si dreptul ANB de a aviza si a coordona investitiile in intreg sistemul. Scrisoarea ANB nr.3283/28.04.2004, catre primariile de sector, este binevenita si confirma cele constatate de ARBAC, chiar daca este trimisa cu mare intarziere fata de anomalii constatate in realizarea extinderilor de retele, de la data intrarii in vigoare a concesiunii.

Conform celor raportate, extinderile de retele realizate de ANB s-au facut pe strazile "eligibile", adica strazi cu carosabilul sistematizat si angajamente ferme de racordare. Ritmul scazut de realizare de catre ANB a N.S. B2 nu este insa adecvat conditiilor insalubre de trai pentru populatia din zona, unde se mentin conditii de imbolnavire si epidemii prin consum de apa din puturi cu panza freatica infestata, in lipsa canalizarii strazilor.

In aceste conditii, aportul la realizarea retelelor de apa si canalizare pe care l-a dat PMB si primariile de sector este binevenit pentru cetatenii din zona. ARBAC a constatat insa ca unele lucrari realizate din fonduri publice nu au respectat prevederile Contractului de Concesiune, precum si cerintele de eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor. Astfel:

- nu s-au incheiat acorduri prealabile intre Municipality si Concesionar cu precizarea responsabilitatilor si consecintelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, in cazul investitiilor facute in aria de responsabilitate a concesionarului, constatandu-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar si dupa informarea expresa a investorilor.

- nu s-au respectat prevederile regulamentelor locale si legislatiei de realizare a lucrarilor de investitii, multe dintre acestea nefiind supuse avizarii CTE ANB si CTE PMB, iar

documentatiile (studiile de fezabilitate) nu au fost aprobate de CGMB, singura autoritate competenta sa aprobe investitiile in sistemul de alimentare cu apa si canalizare.

- nu s-au coordonat adecvat lucrarile de pavare strazi cu lucrarile de extinderi.
- lipsa reprezentantilor ANB si ai PMB din Comisiile de receptie la unele lucrari, ce pun sub semnul intrebării buna intentie a Investitorului.
- nu a existat o preocupare sistematica pentru eficienta, eficacitatea si economicitatea investitiilor facute, manifestandu-se o evidenta lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea investitorilor

S-au semnalat si reclamatii privind discriminarea cetatenilor, prioritatile neurmarind cu strictete zonele cu cele mai grele probleme (zone cu ape freatiche infestate sau depresionare, cu inundatii frecvente, de exemplu), unele investitii fiind facute dupa criterii netransparente.

Pentru continuarea evaluarii si aprofundarea cercetarilor in domeniu, ARBAC a revenit la solicitarile sale de informatii cu privire la inventarul tuturor lucrarilor de extinderi, pentru o evaluare exacta a indicatorului, atat la ANB, cat si la primariile de sector. Se mentioneaza ca in cursul anului 2003, ARBAC nu a primit raspuns de la primariile de sector, cu exceptia sectorului 2.

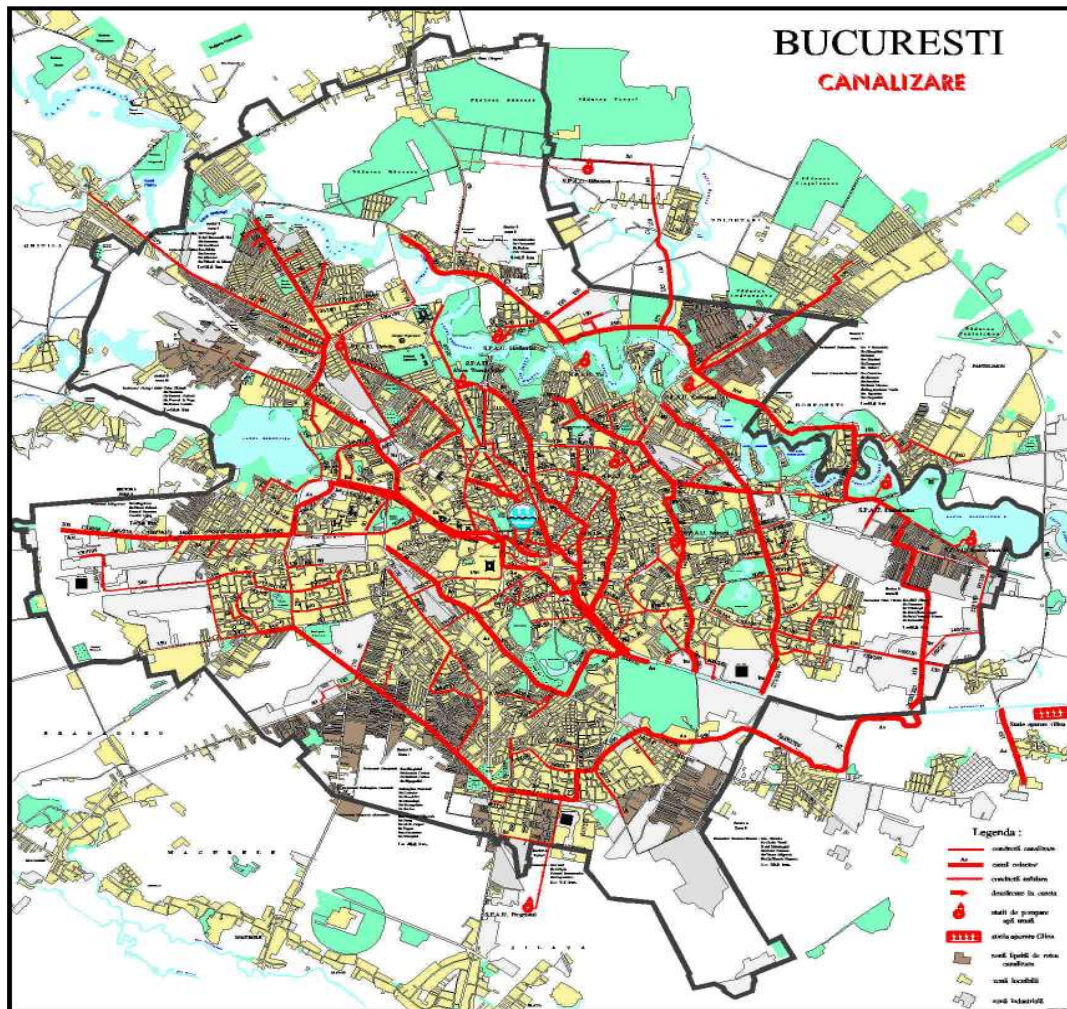
Pana in prezent ARBAC nu a primit de la ANB rapoarte de solicitare de aprobare a respectarii EA si nu a aprobat respectarea lor, Problema ni se pare importanta, avand in vedere afirmatiile ANB din unele scrisori cu privire la existenta unor astfel de EA, fara ca acestea sa fie aduse la cunostinta ARBAC si sa fie supuse aprobarii.

Asa cum precizam si in Raportul ARBAC 2002, dupa intrarea in vigoare a concesiunii s-a constatat ca s-au facut investitii importante in extinderile de retele, necorelate cu prevederile Contractului de Concesiune si fata de care ANB a avut pana de curand o atitudine nefiresc de pasiva. Dupa numeroase semnale, solicitari de informatii si intrebari transmise de ARBAC concesionarului, primariilor de sector si Municipality pe aceasta tema, ANB sesizeaza prin scrisoarea nr 3283 din data de 28.04.2004, ca primariile de sector au realizat investitii in sistemul concesionat fara avizul tehnic al ANB si fara respectarea unor clauze contractuale si legale. Acesta poate fi un inceput bun de reglementare a situatiei.

Problema va trebui rezolvata cat mai repede intre Concedent si ANB (in aplicarea clauzei 20 din contract), avand in vedere investitiile deosebit de mari facute de primariile de sector in extinderile de retele dupa intrarea in vigoare a concesiunii, o parte dintre acestea fiind facute in aria de responsabilitate contractuala a ANB, fapt care a condus la modificarea ilegita a echilibrului economic al concesiunii stabilit de licitatie si contract.

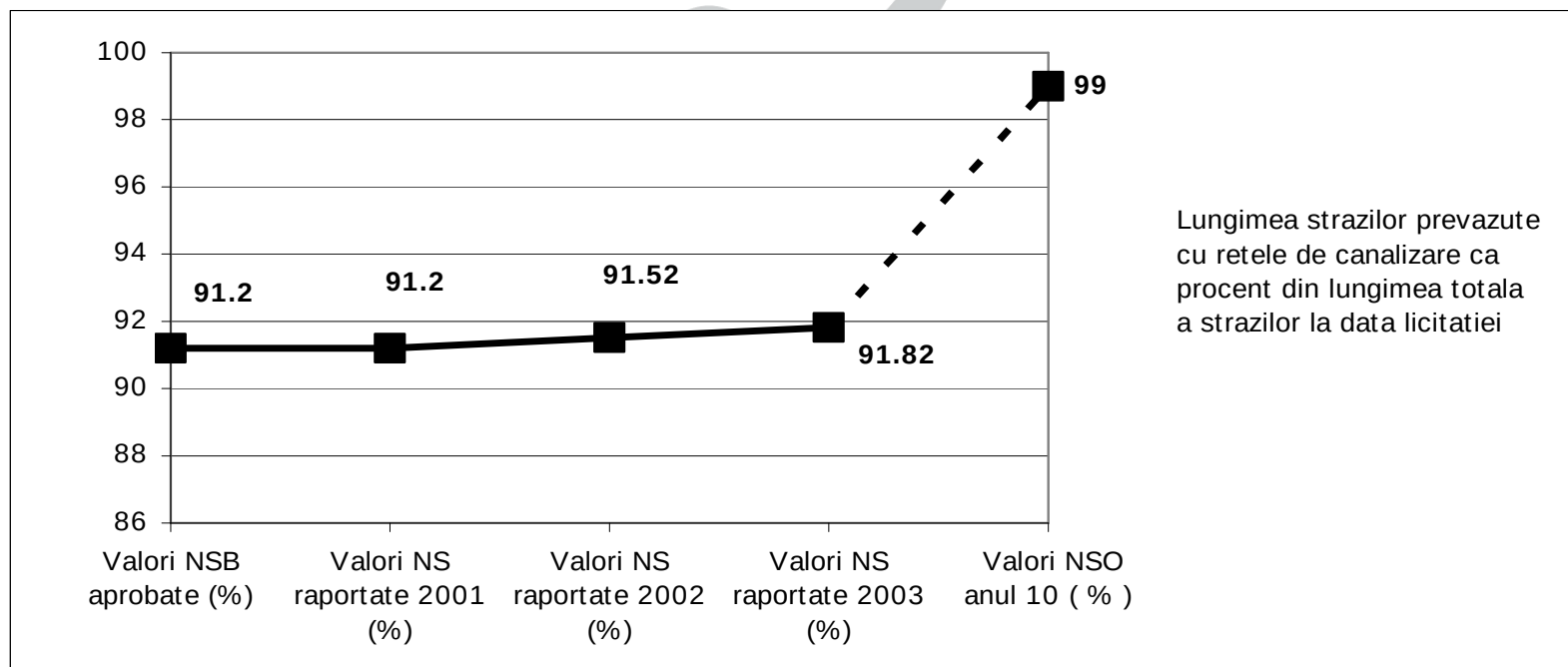
Pentru reglementarea realizarii NS B2 ARBAC recomanda cu prioritate:

- inventarierea de catre PS a tuturor lucrarilor realizate si predarea din proprietatea Municipality respectiv in concesiunea ANB a tuturor acestor Bunuri Proprietate Publica conform HCGMB nr. 54/ 2002, cu precizarea expresa a responsabilitatii realizarii lor respectiv Concesionar sau Concedent, conform procedurilor Contractului de Concesiune.
- aprobarea regulamentului investitiilor elaborat de ARBAC inca din septembrie 2002, reactualizat recent in colaborare cu PMB si introdus in proiectul de Regulament al organizarii si functionarii serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, precum si a unei proceduri detaliate de promovare a acestor investitii.
- elaborarea de catre Concedent a unor programe de reabilitare strazi periferice care sa fie coordonate cu Concesionarul, in acest fel sarcina realizarii retelelor publice de apa si canalizare sa poate fi asumata de Concesionar, care prin asigurarea fondurilor necesare acestor Extinderi va degrava bugetul Municipality de realizarea acestor importante lucrari, respectandu-se astfel unul din obiectivele principale ale concesiunii.



5.4.11 Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	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	91.82	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 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere.

5.11.3 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune (17.11.2002).

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

5.11.5 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.11.6 Excluderi Admisibile (EA):

EA prevazute in CC:

Infundarile care apar datorita :

- Cantitatii excesive de pietris, etc. care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare;
- Zapada care blocheaza gura de scurgere;
- Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” pana la „o curatire in cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute;
- Necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile;
- Supraincercarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii.

EA suplimentare:

Concesionarul a identificat pentru NS. B3 tipuri de EA suplimentare dupa cum urmeaza:

Lipsa acces	B3-EA6	1. Masini parcate pe gura de scurgere. Se admit excluderi repetate de perioade de 24 h, pana cand ANB poate accesa zona pentru interventie, cu conditia ca verificarea ANB sa fie facuta zilnic de la data notificarii si cu respectarea procedurii de ridicare a masinii cu ajutorul Politiei.
-------------	--------	---

Tipurile de EA suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea NS in perioadele urmatoare de evaluare. Anumite cazuri concrete prezentate argumentat de catre ANB, au fost aprobate si luate in considerare la evaluare.

5.11.7 Nivelul Standardului 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;

5.11.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002 are urmatoarele valori :

- 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 peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **22%** din incidente;

5.11.9 Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune :

a) "Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii" pentru cea de-a 2-a perioada de evaluare continua cuprinsa intre 04.10.2002- 03.12.2002, in care ANB a prezentat pentru NS B3 urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **79,44%** din incidente;
 - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **98,26%** din incidente;
 - inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **1,74%** din incidente;
- b) "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cu notificari inregistrate in perioada 01.12.2002 – 01.12.2003 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003 cu urmatoarele valori ale NS B3:**
- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **84,45%** din incidente;
 - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,52%** din incidente;
 - inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,48%** din incidente;
- c) "Raportul Anual, pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 cu urmatoarele valori ale NS B3:**
- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **85,19%** din incidente;
 - inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,52%** din incidente;
 - inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,48%** din incidente;

5.11.10 Evaluare ARBAC anul 3 de concesiune:

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 3 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual" pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 .

Pe baza datelor cuprinse in Raport si in urma verificarii Registrelor bazei de date , a Fiselor de Interventie si a Excluderilor Admisibile au rezultat urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **84,82%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,52%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,48%** din incidente;



Gura de scurgere infundata, Calea Victoriei, la intersectie cu B-dul Elisabeta

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii

La prima evaluare a conformitatii pe baza Raportului ANB, ARBAC a determinat ca Nivelul Standardului Obiectiv nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2002), drept pentru care s-a procedat la evaluarea NS B3 pentru o noua perioada de evaluare 04.10 -03.12.2002 in aceleasi conditii de EIC. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 13.12.2002, ANB a transmis cel de al 2-lea "Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii" impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru cea de-a 2-a perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002.

In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii , Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 la urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **79,95%** din incidente;

- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **98,20%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **1,80%** din incidente;

c) Evaluarea Continuarii Conformitatii

Prin scrisoarea nr.7726/15.10.2003, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cu notificari inregistrate in perioada 01.12.2002 – 01.12.2003 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003.

In urma verificarii Raportului, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/05.01.2004, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 la urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **84,08%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,53%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,47%** din incidente;

Diferenta intre valorile raportate de ANB si valorile constatate in urma evaluarii ARBAC rezulta din verificarea Fiselor de Interventie aferente celor 46 de cazuri de excluderi admisibile suplimentare de tipul B3-EA6 (lipsa acces la elementul avariat) solicitate de ANB la evaluarea NS B3 cu ocazia Raportului cu ECC si evaluate de ARBAC astfel:

- din cele 46 de cazuri de excluderi admisibile identificate de ANB s-a constatat ca numai 21 de cazuri pot constitui excluderi admisibile, restul de 25 de cazuri nu sunt retinute ca excluderi admisibile avand in vedere ca verificarea de catre ANB la elementul avariat nu s-a facut zilnic, astfel incat sa actioneze de indata ce accesul sau la avarie a fost permis.

Monitorizarea inundatiilor de la 11 septembrie 2003

In perioada 10 – 15.09.2003, in timpul evenimentelor pluviometrice deosebite care au avut loc, ARBAC a efectuat monitorizarea indicatorilor relevanti serviciilor de canalizare pentru care Contractul de Concesiune prevede o relaxare cu 24 de ore a duratei de rezolvare: „Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara a gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor, iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi "relaxat" pana la „o curatire in cadrul a 48 ore” (conform Contractului de Concesiune – Caietul de Sarcini – Partea a III-a – Nivelele Serviciilor – pag.168).



Inundatie pe strada Mitropolit Nifon, 11 septembrie 2003



Strada Mitropolit Nifon, 12 septembrie 2003

Ploaia cazuta in data de 11.09.2003 a avut o durata de 720 de min. si o intensitate medie $i=0,212$ mm/min. (conform INMH). Pentru intensitati ale ploii de 360 min. si 720 min., perioada de revenire este de 23 si respectiv 77 ani.

Inundarea strazilor, pasajelor, imobilelor a avut drept cauza intrarea in presiune a casetei de sub raul Dambovita si implicit a sistemului de canalizare, nedimensionate pentru a prelua ape meteorice provenite de la ploi cu intensitatea celei din 11.09.2003

In urma monitorizarii, s-au constatat urmatoarele:

- in perioada 10 – 15.09.2003 s-a inregistrat un numar de 398 incidente referitoare la guri de scurgere (B3) si 300 incidente referitoare la inundari (B5).
- rezolvarea acestor incidente s-a facut in cea mai mare parte (96%) in mai putin de 24 ore desi, conform clauzei din Contractul de Concesiune mai sus mentionata, termenul de rezolvare putea fi relaxat pana la 48 de ore



Inundatie pe strada 11 iunie la data de 11 septembrie 2003



Strada 11 iunie, 12 septembrie 2003

Concluzii evaluare

- Formatul inregistrarilor este conform discutiilor si Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;
- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;
- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;
 - S-a raspuns la cererile suplimentare de informatii (baza de date din perioada 10 - 15.09.2003 si Fisele de Interventie aferente cazurilor de Excluderi Admisibile);
- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.
- Pentru anul 3 de concesiune s-a constatat o crestere a NS fata de NSB si fata de performantele atinse de ANB la acest NS in anul 2 de concesiune.



Masina parcata peste o gura de scurgere



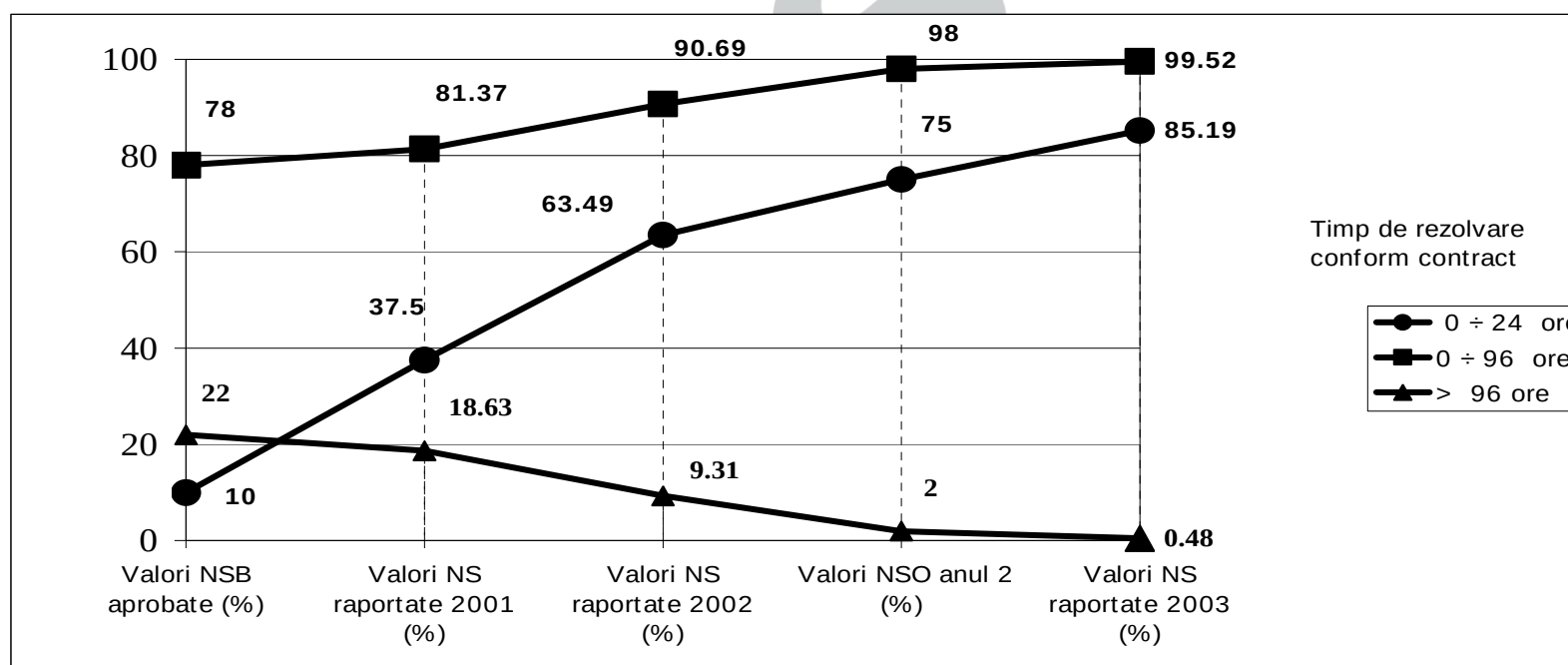
11 septembrie 2003, ora 1,47 PM, B-dul Tineretului



11 septembrie 2003, ora 12,15 , Splaiul Independentei

5.11.11. Evolutia Nivelului de Serviciu 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	0 ÷ 24 ore	10	37.5	63.49	75	85.19
	0 ÷ 96 ore	78	81.37	90.69	98	99.52
	> 96 ore	22	18.63	9.31	2	0.48
	TOTAL	100	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, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului;

5.12.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector.

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

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

5.12.5 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.12.6 Excluderi Admisibile (EA) :

EA prevazute in CC:

In Contractul de Concesiune nu sunt prevazute EA.

EA Suplimentare: ANB a identificat si a prezentat spre aprobare ARBAC urmatoarele tipuri de EA suplimentare

Nr. crt	Tip de excludere propusa	Cod excludere	Motivul excluderii
1.	Lipsa acces	B4.1-EA1	1.Masini parcate peste sau foarte aproape de locul interventiei : se admit excluderi repetate de perioade de 24 h, pana cand ANB poate accesa zona pentru interventie, cu conditia ca verificarea ANB sa fie facuta zilnic de la data notificarii si cu respectarea procedurii de ridicare a masinii cu ajutorul Politiei. 2. Cai de acces foarte inguste ce nu permit accesul cu utilaje. 3.Lipsa acordului proprietarului de acces la elementul avariat amplasat pe o proprietate privata. Se va lua in calcul Mo = momentul in care proprietarul a permis accesul ANB. ANB va transmite proprietarului notificare , somatie si, in caz de refuz, va aplica o amenda, conf HCGMB 108/1997. Este necesara parcurgerea tuturor procedurilor legale pentru a obtine accesul la avarie.
2.	Constructii, instalatii, arbori pe traseul retelei de canalizare	B4.1-EA2	1.Interventia poate afecta constructia; in cazul constructiilor provizorii este necesara mutarea/demolarea acestora 2.Interventia poate afecta retelele edilitare de pe traseul retelei de canalizare fapt care presupune colaborarea cu detinatorul de retele in vederea identificarii solutiei de rezolvare. 3.Interventia poate afecta arborii de pe traseul retelei de canalizare, ceea ce necesita eliberarea de catre ADP a autorizatiei de taiere a arborelui.
3.	Element de retea avariat de catre terti	B4.1-EA4	1. Sectionarea/deteriorarea unui element de retea (camin inspectie, camin racord, racord, canal, etc.).
4.	Strazi cu trafic intens, strazi	B4.1-EA5	1.Intarzierea acordului autoritatilor competente pentru interventia la elementul avariat amplasat in zona

	modernizate		carosabilului pe strazi cu trafic intens. 2.Interventiile cu sapatura pe strazile modernizate necesita o autorizare speciala din partea PMB (dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti) si asistenta tehnica din partea firmei de constructii care a modernizat respectivele strazi (lucrari pe strazi aflate in termenul de garantie)
5.	Retea in zona proprie RATB (ampriza dintre linii)	B4.1-EA6	1.Intarzierea acordului autoritatilor competente pentru interventia la elementul avariat amplasat pe strazi cu trasee de mijloace de transport in comun pentru oprirea circulatiei sau devierea traficului; se lucreaza de regula numai noaptea in intervalul de timp cat mijloacele de transport in comun nu circula, dupa cum s-a convenit cu RATB.
6.	Refuzul autoritatilor sau altor institutii de a autoriza executia lucrarilor	B4.1-EA8	1.Refuzul autoritatilor sau a altor institutii de eliberare a avizelor si/sau autorizatiilor necesare efectuarii interventiei. 2.Intarzierea autoritatilor sau a altor institutii in eliberarea avizelor si/sau autorizatiilor necesare efectuarii interventiei.

Tipurile de E.A suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S in perioadele urmatoare de evaluare.

5.12.7 Nivelul Standardului 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;

5.12.8 Nivelul Standardului 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;

5.12.9 Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul Anual, pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 cu urmatoarele valori pentru NS B4.1:

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in **21,26%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in **50%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **90,52%** din incidente;

5.12.10. Evaluare ARBAC :

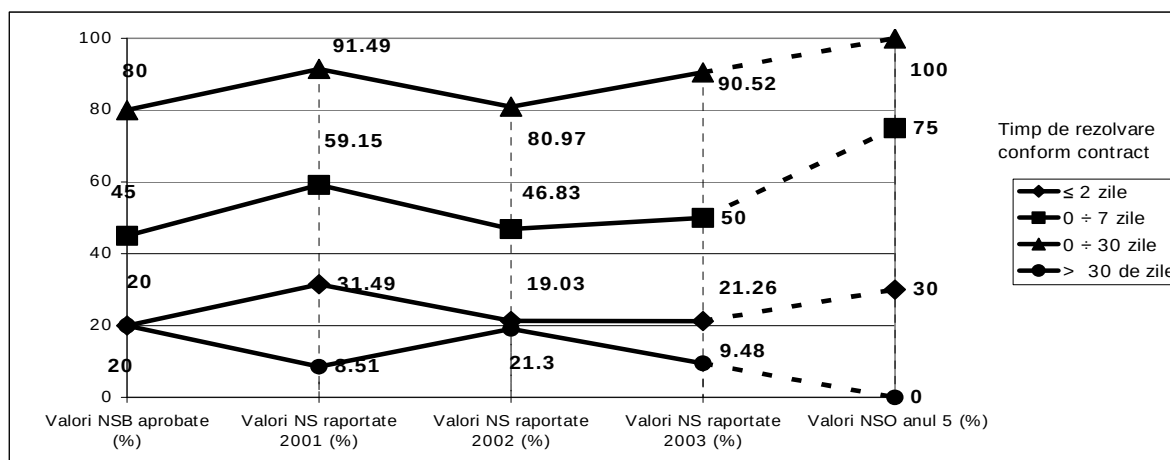
In cursul anului 2003, in urma monitorizarii inregistrarilor specifice acestui indicator s-a constatat ca s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si aprobat de ARBAC prin Decizia Nr.21/04.08.2003.

De asemenea, s-a constatat ca s-au luat masuri de imbunatatire a modului de inregistrare a notificarilor si s-a corectat modul de calcul prin eliminarea cazurilor care nu se incadreaza la acest indicator, ca urmare a propunerilor ARBAC anterioare.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2003 la acest indicator, se poate considera ca in anul 3 de concesiune s-a respectat NSB, inregistrandu-se o crestere si fata de performantele atinse de ANB in cursul anului 2 de concesiune.

5.12.11. Evolutia Nivelului de serviciu 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 NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	20	31.49	21.3	21.26	30
	0 ÷ 7 zile	45	59.15	46.83	50	75
	0 ÷ 30 zile	80	91.49	80.97	90.52	100
	> 30 de zile	20	8.51	19.03	9.48	0
TOTAL		100	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 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal.

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

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

5.13.5 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile de infundari de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.13.6 Excluderi Admisibile (EA):

EA prevazute in CC:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

EA suplimentare: ANB a identificat si a prezentat la ARBAC pentru aprobare urmatoarele tipuri de EA suplimentare:

Nr. crt	Tip de excludere propusa	Cod excludere	Motivul excluderii
1.	Lipsa reclamant de la domiciliu	B4.2-EA1	1.Scurgerea este localizata in zona caminului de racord iar clientul este absent de la domiciliu ceea ce nu permite efectuarea interventiei: a. Caminul de bransament amplasat in curtea proprietarului imobilului (casei). b. Atunci cand bucla de masura este montata in subsolul blocului si lipseste administratorul blocului care asigura accesul in subsol.
2.	Lipsa acces	B4.2-EA2	1.Masini parcate peste sau foarte aproape de locul interventiei : se admit excluderi repetate de perioade de 24 h, pana cand ANB poate accesa zona pentru interventie, cu conditia ca verificarea ANB sa fie facuta zilnic, de la data notificarii si cu respectarea procedurii de ridicare a masinii cu ajutorul Politiei. 2.Constructii amplasate peste sau foarte aproape de elementul avariat ceea ce ingreuneaza efectuarea interventiei,
3.	Strazi cu trafic intens	B4.2-EA3	1.Intarzierea acordului autoritatilor competente pentru interventia la elementul avariat amplasat in zona carosabilului pe strazi cu trafic intens.
4.	Retea in zona proprie RATB (ampriza dintre linii)	B4.2-EA4	1.Intarzierea acordului autoritatilor competente pentru interventia la elementul avariat amplasat pe strazi cu trasee de mijloace de transport in comun pentru oprirea circulatiei sau devierea traficului; se lucreaza de regula numai noaptea in intervalul de timp cat mijloacele de transport in comun nu circula, dupa cum s-a convenit cu RATB.

5.13.7 Nivelul Standardului 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;

5.13.8 Nivelul Standardului 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.

5.13.8 Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 cu urmatoarele valori pentru NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **90,36%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **98,47%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **1,53%** din incidente.

5.13.10. Evaluare ARBAC :

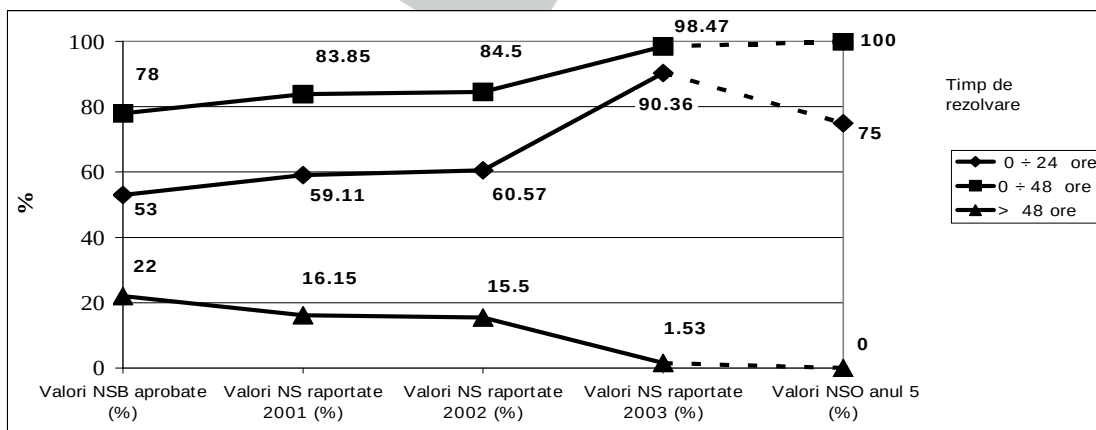
In cursul anului 2003, in urma monitorizarii inregistrarilor specifice acestui indicator s-a constatat ca s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si aprobat de ARBAC prin Decizia Nr. 21/04.08.2003.

De asemenea, s-a constatat ca s-au luat masuri de imbunatatire a modului de inregistrare a notificarilor in conformitate cu observatiile si propunerile ARBAC anterioare.

In baza datelor cuprinse in Raportul ANB si in urma verificarilor efectuate de ARBAC la Centrele Operationale a inregistrarilor din baza de date si a Fiselor de Interventie s-a constatat ca s-a respectat NSB - B4.2 de catre Concesionar.

5.13. 11. Evolutia Nivelului de Serviciu 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 NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii	0 ÷ 24 ore	53	59.11	60.57	90.36	75
	0 ÷ 48 ore	78	83.85	84.5	98.47	100
	> 48 ore	22	16.15	15.5	1.53	0
	TOTAL	100	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 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care ANB a stabilit riscul de inundare si riscul de extindere a inundarii.

5.14.3 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune

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

5.14.5 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza repoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale in cazul unei infundari sau prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.14.6 Excluderi Admisibile (EA) :

EA prevazute in CC:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

5.14.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

5.14.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2002 :

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

5.14.9 Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune:

a) "Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii" pentru a 2-a perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002 in care s-au prezentat urmatoarele valori:

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

b) "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii" (E.C.C), cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003 in care s-au prezentat urmatoarele valori:

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

c) "Raportul Anual, anul 3" pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 in care ANB prezinta pentru NS B4.3 urmatoarele valori:

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

5.14.10 Evaluare ARBAC :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 3 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul Anual pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 .

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a Registrelor baze de date si a Fiselor de Interventie s-au determinat urmatoarele valori:

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

Aceste valori confirma o crestere a N.S in anul 3 al concesiunii fata de N.S.B si o mentinere a NS la nivelul atat al NSO, cat si al NS realizat de ANB in anul 2 de concesiune.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii

Perioada de evaluare a conformitatii este de doua luni.

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 a 2-a perioada de evaluare a conformitatii (04.10 -03.12.2002) in aceleasi conditii de EIC. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO in noua perioada de evaluare.

Prin scrisoarea nr. 5534 din 13.12.2002, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii" impreuna cu bazele de date pe suport informatic pentru noua perioada de

evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002. In urma verificarii Raportului prezentat de ANB, prin scrisoarea nr.2/03.01.2003, 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.

Pe baza Raportului ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii 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 Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B4.3 cu urmatoarele valori:

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

c) Evaluarea Continuarii Conformitatii

Prin scrisoarea nr.7726/15.10.2003, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3", cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 05.12.2003.

Prin scrisoarea nr.1095/30.12.2003, ARBAC a solicitat informatii suplimentare si o analiza detaliata a listelor cu notificarile RADET privind inundarea retelelor de termoficare ca urmare a avariilor din retelele de apa si canalizare.

ANB a transmis, prin scrisoarea nr.258/16.01.2004, informatiile suplimentare solicitate si, in urma verificarii unui nr. de 50 de Fise de Interventie aferente avariilor in reseaua de canalizare reclamate de RADET, s-au constatat urmatoarele:

- 1) din totalul de 50 de cazuri, un numar de 20 nu s-au confirmat ca fiind avarii in reseaua de canalizare, celelalte 30 de cazuri fiind tratate si rezolvate de ANB;
- 2) Incidente notificate telefonic de angajatii RADET, rezolvate de ANB imediat dupa primirea notificarii telefonice, se regasesc si pe listele transmise ulterior de RADET ;
- 3) Datorita lipsei de comunicare intre diferitele compartimente ale RADET si intre ANB si RADET, listele nu se actualizeaza si apare situatia existentei unor notificari pe liste succesive, cu toate ca acestea erau deja tratate si rezolvate de ANB.

RADET a verificat la sectiile proprii veridicitatea cazurilor notificate in listele transmise la ANB si a transmis, prin scrisoarea nr.55 din data de 02.02.2004, rezultatul acestei verificari constatandu-se urmatoarele:

- din totalul de 50 de cazuri semnalate in listele transmise initial, in urma verificarii proprii, RADET a constatat ca un numar de 30 de cazuri nu se confirma. Acest lucru confirma constatarea de mai sus.

- cele 20 de cazuri reconfirmate de sectiile RADET in urma verificarilor proprii, sunt cazuri la care ANB a intervenit imediat dupa primirea primei notificari, dar care, dupa o perioada, s-au repetat si au fost notificate prin listele ulterioare ale RADET tot cu data primei notificari.

Din toate cele 50 de cazuri verificate, un singur caz s-a incadrat in Nivelul de Serviciu B4.3, caz regasit in baza de date transmisa odata cu Raportul ANB si pentru care s-a intervenit cu aranjament alternativ in max. 6 ore de la notificare.

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.5/05.02.2004, a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii N.S B4.3 la urmatoarele valori:

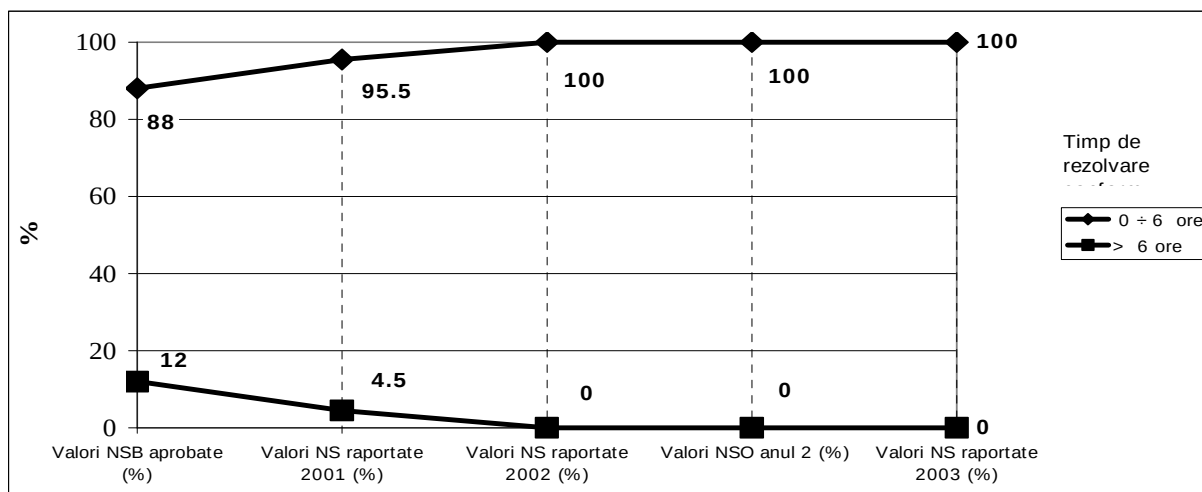
- Eliminarea apelor reziduale in cel mult 6 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

Concluzii evaluare

- Formatul inregistrarilor este conform discutiilor si Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;
- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;
- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;
- S-a raspuns la cererile suplimentare de informatii privind listele cu notificarile RADET solicitate cu ocazia Evaluarii Continuarii Conformitatii;
- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.

5.14.11. Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.3 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri si / infundari de canal colector	0 ÷ 6 ore	88	95.5	100	100	100
	> 6 ore	12	4.5	0	0	0
	TOTAL	100	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. Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei.

5.15.3 Termen limita pentru conformitate : anul 3 de concesiune (17.11.2003)

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

5.15.5 Monitorizat prin : in principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.15.6 Excluderi Admisibile (EA) :

EA prevazute in CC:

- "Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere."

E.A suplimentare propuse de ANB:

Tip de excludere propusa	Cod excludere	Motivul excluderii
Lipsa acces	B5-EA3	1.Acces blocat catre subsolul blocului, 2.Proprietar absent.
Neetanseatati la trecerea retelei interioare prin peretii caminului de racord	B5-EA6	1.Cazurile in care inundarea se datoreaza neetanseatatii la trecherile prin zid ale instalatiilor interioare.

Tipurile de EA suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea NS in perioadele urmatoare de evaluare.

5.15.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO) :

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

5.15.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002:

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

5.15.9 Rapoarte ANB pentru anul 3 de concesiune:

a) „Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii” pentru perioada de evaluare continua (27.07.2003 – 27.09.2003), prezentat de ANB la ARBAC are urmatoarele valori ale NS:

- 100% din incidente rezolvate in 48 de ore;

b) „ Raportul Anual”, pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003, in care ANB prezinta pentru NS B4.3 urmatoarele valori:

- 100% din incidente rezolvate in 48 de ore.

5.15.10 Evaluare ARBAC :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 3 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul Anual", pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003.

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a Registrelor baze de date si a Fiselor de Interventie, s-au constatat urmatoarele :

- au fost notificate un numar de 8568 cazuri de inundari cu ape reziduale;
- toate cele 8568 de notificari au fost considerate Excluderi Admisibile de tip B5-EA1 (lipsa clapet antirefulare) si B5-EA2 (functionare necorespunzatoare a clapetului);
- cu toate ca cele 8568 de notificari constituie excluderi admisibile, ANB a intervenit in cel mai scurt timp pentru eliminarea apei reziduale din gospodariile afectate.

a) Evaluarea Initiala a Conformitatii

Perioada de Evaluarea Initiala a Conformitatii este de 2 luni (27.07.2003 – 27.09.2003).

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 6530 / 08.10.2003, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, impreuna cu baza de date în format electronic specifica N.S.

Pentru verificarea si evaluarea corecta a N.S, în baza datelor cuprinse în Raport, ARBAC a solicitat, prin scrisoarea nr. 782 / 16.10.2003, bazele de date privind N.S B4.1 si N.S B4.2 din care se pot extrage cazurile specifice N.S B5.

Prin scrisoarea nr.8913/23.10.2003, ANB raspunde ca bazele de date specifice Nivelelor de Servicii B4.1 si B4.2 vor fi transmise imediat ce va fi finalizata evaluarea acestor indicatori, cu ocazia Raportului Anual. Acest raspuns este nerelevant intrucat cererea ARBAC de informatii suplimentare nu avea nici o legatura cu prezentarea Raportului Anual al ANB, solicitandu-se doar înregistrările din perioada de evaluare de 2 luni din cadrul anului contractual 3.

În aceasta situatie, raspunsul ANB a constituit refuz de furnizare a datelor solicitate de ARBAC pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu B5, ceea ce a condus la adoptarea Deciziei ARBAC nr. 31/28.10.2003 prin care se Respinge Conformitatea a NS B5.

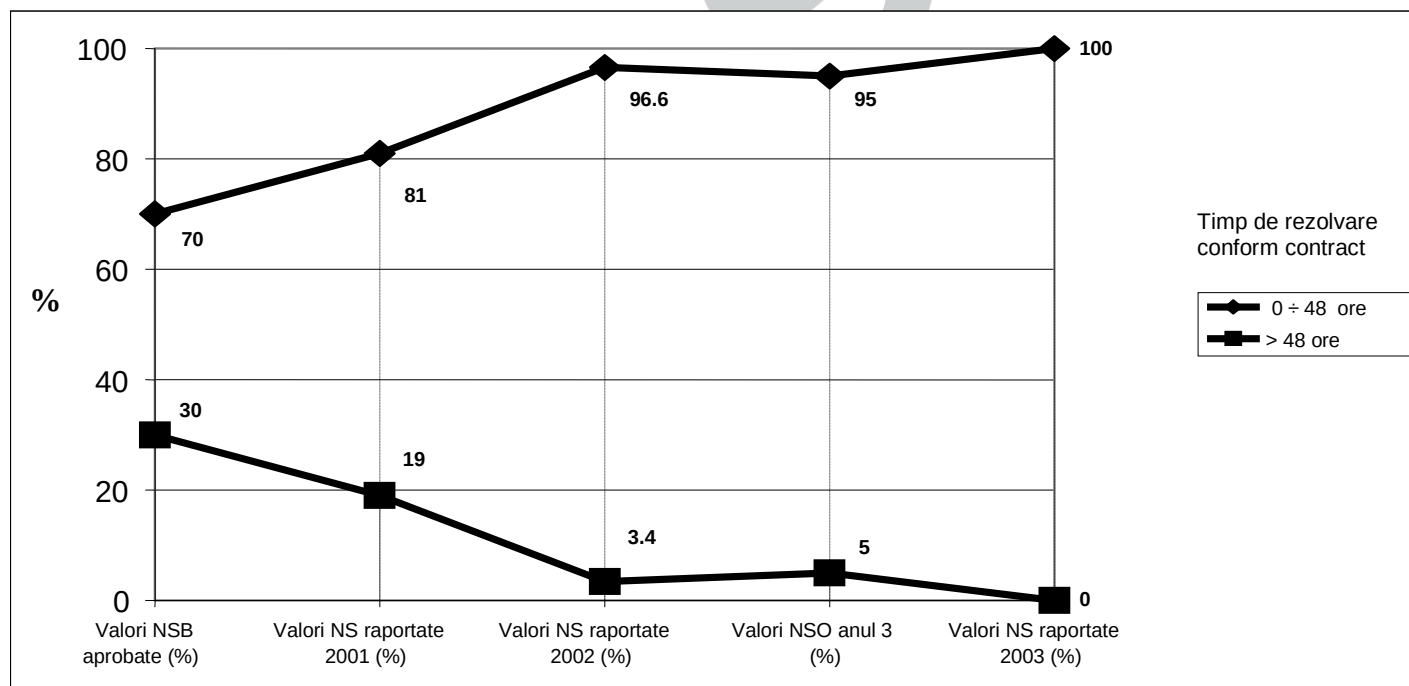
În data de 12.11.2003, prin scrisoarea nr.937, ARBAC a notificat ANB pentru transmiterea bazei de date a Nivelelor de Servicii B4.1 si B4.2, până la data de 19.11.2003, fara de care nu se putea efectua o evaluare corecta a Conformitatii NS B5 cu NSO.

În urma transmiterii de catre ANB a informatiilor solicitate, la termenul notificat, s-a verificat corectitudinea înregistrărilor privind NS B5 si s-a procedat la o noua evaluare a conformitatii NS B5, pe baza datelor cuprinse în Raportul Initial si a informatiilor suplimentare transmise ulterior de ANB.

În urma verificării Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.43/24.11.2003 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la urmatoarea valoare : **99,49%** din incidente rezolvate în 48 de ore.

5.15.11. Evaluarea Nivelului de Serviciu 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	70	81	96.6	95	100
	> 48 ore	30	19	3.4	5	0
	TOTAL	100	100	100	100	100



5.16. "C1" Clienti contorizati ca procentaj din total

5.16.1 Definitie : clienti contorizati ca procentaj din total clienti

5.16.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor.

In conformitate cu reglementarile legale in vigoare si cu prevederile Contractului de Concesiune, clientul (utilizatorul) este considerat contorizat numai daca are montat contor pe bransamentul propriu, la fiecare locuinta sau bloc de locuinte, in conditii metrologice legale, iar contorul a functionat cel putin 6 luni in ultimul an fata de data evaluarii.

Bransamentele necontorizate vor include si toate bransamentele utilizatorilor pentru care facturarea s-a facut in mod eronat dupa inregistrarile contoarelor comune mai multor locuinte si/sau blocuri de locuinte;

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

5.16.4 Masurat prin: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si a inregistrarilor volumelor facturate dupa citirea contoarelor.

5.16.5 Monitorizat prin : Analizarea rapoartelor ANB si verificarea registrelor cu inregistrarile numarului de bransamente contorizate si a numarului total de bransamente ale clientilor. Registrele bazei de date trebuie sa cuprinda, intre altele, evidenta clientilor ANB, cu indicarea stadiului contorizarii, precum si evidenta facturilor si eventual a contractelor cu utilizatorii, pentru verificari de detaliu.

5.16.6 Excluderi Admisibile (EA) :

In cadrul Contractului de Concesiune, nu este stipulat nici un eveniment sau incident care sa poata fi inclus in cadrul EA.

5.16.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100 % bransamente ale clientilor contorizate.

Observatie : Multe blocuri turn au gospodarii proprii de apa facand dificila contorizarea ca gospodarii individuale. Tinand seama de aceasta standardul se refera la bransamente si nu la gospodarii individuale. Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente.

Gospodarie, conform definitiei de la pag.146 din CC, inseamna orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la data licitatiei.

5.16.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat: Nivelul Standardului de Baza propus de ANB = 89,10 %, a fost respins prin Decizia ARBAC nr. 33/2002, datorita lipsei datelor referitoare la numarul clientilor necontorizati dar care sunt facturati dupa un contor comun mai multor utilizatori (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). Contorii 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 nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%** (in urma datelor primite, cu dificultate, pentru clientii facturati pe contoare comune).

5.16.9. Rapoarte ANB :

Pentru primul an contractual, ANB a evaluat la 90,71% valoarea NS C1, iar pentru anul 2 contractual evaluarea a fost facuta la 94,84%.

Pentru anul 3 de concesiune, fiind an in care trebuie indeplinit SO, ANB a prezentat raportul pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), la data de 08.10.2003. Conform prevederilor CC, EIC s-a facut cu 75 de zile inainte de TLC, respectiv la data de 02.09.2003.

In tabelul anexat la 5.16.11, este prezentata evolutia NS C1 pentru fiecare an al concesiunii.



Camin al contorului de bransament propriu unui condominiu – Bloc H, Drumul Taberei



Camin al contorului de retea, pe baza caruia se masoara si se factureaza apa consumata de mai multe blocuri de locuinta, condominii (cladiri) independente - exemplu de practica contrara prevederilor reglementarilor si contractului de concesiune, in cartierul Dr. Taberei

5.16.10 . Evaluare ARBAC

a) Evaluarea NS in anul 3 de concesiune

Conform definitiilor din Deciziei ARBAC nr. 33/2002 si a datelor suplimentare transmise de ANB la notificarile ARBAC, evaluarile ARBAC pentru acest NS devin : pentru anul 1 NS = 88,62% iar pentru anul 2 NS = 92,77%. Aceste valori ale NS sunt peste valoarea NSB aprobata de ARBAC prin Decizia nr. 12/2003.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

Verificari efectuate

Lipsa informatiilor relevante din raportul ANB pentru prima perioada de EIC, a determinat ARBAC sa solicite, in mai multe randuri, situatia referitoare la numarul bransamentelor necontorizate, a caror clienti deserviti sunt facturati pe contoare comune. Acestea au fost obtinute cu intarziere, in data de 27.10.2003.

b) Analiza EA

Odata cu raportul privind EIC, ANB a raportat si un numar de 398 EA (307 de tipul „bransamente inchise”-cod C1-EA1, 58 de tipul „complexe comerciale fara consum/proprietar neidentificat”-cod C1-EA2, 33 de tipul „conventii civile”-cod C1-EA3).

O parte din EA prezentate de ANB odata cu raportul EIC, nu au fost admise de catre ARBAC, fiind nejustificate (cele de la codurile C1-EA2 si C1-EA3). Mentionam astfel ca EA pentru NS C1

nu au fost prezentate de catre ANB odata cu propunerile de EA din 11.08.2003 (adresa ANB nr. 5566), fiind propuse cu intarziere, odata cu raportul de EIC. ARBAC a solicitat, prin adresa 776/15.10.2003, detalii referitoare la propunerile de EA pentru acest Nivel de Serviciu, insa ANB, in scrisoarea de raspuns nr.8849/23.10.2003, nu a dat curs cererii ARBAC. Prin urmare, s-au admis ca EA doar propunerile de la codul C1-EA1 (307 bransamente inchise).

c) Divergente cu privire la evaluarea NS C1

In urma analizarii raportului, ARBAC considera ca singura metoda de calcul, atat a NSB cat si a NS pe toata durata concesiunii, este aceea prezentata in Decizia 33/28.11.2002, reluata prin Decizia 32/2003 (cu formula de la 5.16.2), redata cu formule si definitii, in concordanta cu prevederile legale.

Din cauza erorilor de evaluare a contorizarii de catre ANB in special din aria „Rețelelor Telescopice”(RT) si cea cu contoare comune, intre ANB si ARBAC exista diferente mari de opinie cu privire la valoarea NSB si la evaluarea NS, datorita necontorizarii a cca 1600-1700 blocuri de locuinte din aria RT si a contoarelor comune. Concluzia ARBAC a fost ca ANB nu a reusit sa realizeze atingerea Conformitatii NS C1 in prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, la 2.09.2003 si a emis Decizia nr. 32/28.10.2003 de Respingere a Conformitatii NS C1. Nivelul Serviciului realizat de ANB la 2.09.2003 este de 95,83%, fata de prevederea contractuala de 99%. ANB a contestat Decizia 32/2003 a ARBAC, contestatie care a fost respinsa de ARBAC, datorita lipsei unor argumente relevante.

Tinand seama ca nu s-a realizat conformitatea la prima evaluare, ARBAC a solicitat ca ANB sa transmita un nou Raport reluand procedura de la EIC, decaland termenele de la prima evaluare cu 75 de zile. Pentru lipsa informatiilor ARBAC a emis Decizia nr.4/2004 de respingere a conformitatii pentru lipsa de informatii. In aceste conditii, ANB risca sa fie penalizata pentru nerespectarea realizarii NS C1 – Clienti contorizati din total clienti, depasind termenul de trei luni de la constatarea si notificarea de catre ARBAC a primei nerespectari a conformitatii acestui NS, prin Decizia ARBAC nr. 32 din 28.10.2003.

In aceste conditii, ANB a refuzat prezentarea celui de al doilea Raport de evaluare, corespunzator celei de a doua perioade de EIC, motivand ca NS a fost respectat in prima perioada de EIC si a solicitat in ianuarie 2004 medierea Expertului Tehnic pentru solutionarea litigiului cu ARBAC. Principala divergenta o reprezinta refuzul ANB de a monta contoare pe bransamentele proprii blocurilor de locuinta, reprezentate de asociatiile de locatari/proprietari din aria „Rețelelor Telescopice”, apreciind ca montarea de contoare de retea (montate la statiile de hidrofor sau in sistemul de distributie si care alimenteaza mai multe blocuri) si facturarea mai multor clienti dupa inregistrarile unui singur contor comun, este corecta si in acord cu reglementarile si cu contractul.

In tabelele de mai jos sunt redade sub forma de cifre, punctele de vedere ale fiecărei parti cu privire la evaluarea NS C1.

Raportari ANB					
Data raportarii	Numar total de bransamente	Numar bransamente contorizate	Numar bransamente necontorizate	EA propuse	NS %
1	2	3	4	5	6
17.11.2000	74571	66443	7290		89,10
17.11.2001	77434	70248	7186		90,72
17.11.2002	78490	74443	4047		94,84
17.11.2003	84360	83415	945	338	99,28

Evaluari ARBAC							
Data raportarii	Numar contoare comune	Numar clienti (Asociatii proprietari) deserviti	Numar total (real) de bransamente	Numar real bransamente contorizate	Numar real bransamente necontorizate	EA aprobate	NS evaluare ARBAC %
1	7	8	2	3	4	5	6
17.11.2000	682	1841	75730	65701	9131		86,76
17.11.2001	637	1749	78546	69611	8935		88,62
17.11.2002	627	1702	79565	73816	6749		92,77
17.11.2003	610	1698	85448	82805	2643	307	96,21



Camin de vane de retea, inundat, de care nimeni nu raspunde si pe care ANB il considera in afara sistemului concesionat (apartinand asa numitelor „Rețele Telescopice” - Cartierul dr. Taberei



Subsol tehnic vizitabil, cu rețele de apa si de termoficare, Dr. Taberei, unde ANB refuza sa monteze contoare, considerand ca nu are conditii tehnice, desi RADET monteaza in aceste subsoluri sisteme de masurare a energiei termice, mult mai complexe si mai pretentioase decat debitmetrele de apa.

Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind “Rețelele Telescopice” (RT), de la care se asteptau solutii ferme, implicit si clarificarea NS C1, desi a corectat unele erori ale raportului similar din 4.08.2004, nu a rezolvat disputa. Astfel, cu privire la statutul public al RT, Raportul trimite partile sa rezolve problema in instanta juridica, iar cu privire la respectarea NS C1, desi se afirma cu claritate ca ANB a incalcat prevederile contractuale, exista interpretari diferite intre ANB si ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor CE. Avand in vedere aceasta situatie, precum si faptul ca recomandările CE nu reprezinta decizii obligatorii,

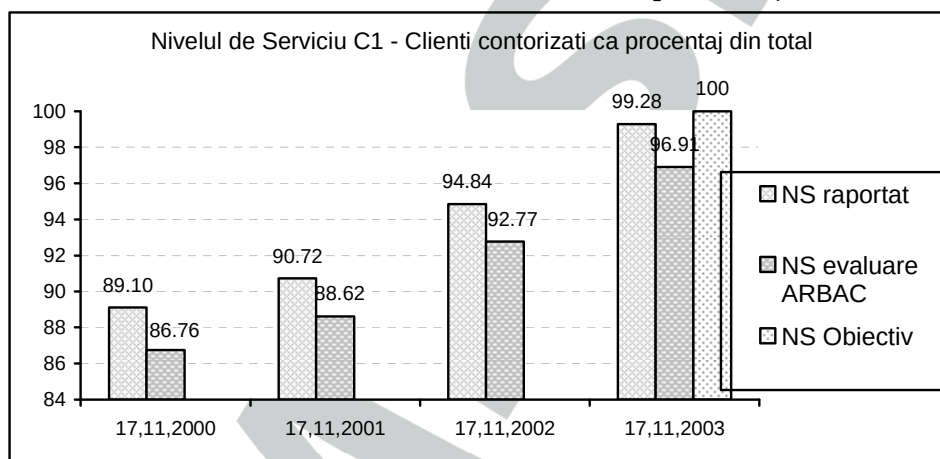
ci opinii, ARBAC a revenit la solicitarea sa de a cere medierea Expertului Tehnic, considerand ca ANB avea responsabilitatea de a monta contoare pe fiecare bransament al clientilor existenti la data licitatiei (inclusiv pentru toate bransamentele proprii care deservesc clientii facturati pana in prezent dupa contoare comune), iar cheltuielile de contorizare trebuie sa fie suportate din tariful curent. ANB considera insa ca nu a preluat in concesiune bransamentele clientilor deserviti de RT sau de contoarele comune.

Expertul Tehnic a solicitat formularea unui raport comun al partilor aflate in disputa, cu evidentierea punctelor comune si a divergentelor, precum si a cererii concrete de mediere. Urmare formularii raportului cerut, ARBAC a transmis Expertului Tehnic solicitarea de mediere la 3.05.2004 (stopand cererile continue ale ANB de rediscutarea problemei, constatand tragerea de timp), acesta urmand sa se pronunte in maxim 60 de zile de la cerere.

d) Concluzii

ARBAC isi mentine punctul de vedere, considerandu-l argumentat, dar va astepta rezultatul medierii Expertului Tehnic, in conformitate cu procedurile Contractului de Concesiune, pentru a rezolva problema astfel incat sa nu genereze noi probleme.

5.16.11 Evolutia indicatorului C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total



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 / sau racorduri de canalizare.

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

5.17.3 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17.11.2003)

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

5.17.5 Monitorizat prin: In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu datele privind noile bransamentele si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.17.6 Excluderi Admisibile (E.A.):

E.A. prevazute in Contractul de Concesiune (CC):

O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare sub acest Nivel de Serviciu decat:

In cazul bransamentelor de apa potabila:

- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei;
- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila; sau In cazul racordurilor de canalizare:
- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei;
- sistemul de canalizare are capacitate disponibila

Pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:

- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta;
- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;
- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;
- ar trebui sa treaca pe sub alte retele importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare).

E.A. Suplimentare

ARBAC a aprobat prin Decizia 18/2002 EA privind durate de intarziere a emiterii Autorizatiei de Constructie, precum si cu privire la intarzierea platii avansului pentru executia lucrarii.

Concesionarul a mai identificat pentru NS C2 un tip de EA suplimentara pe care l-a transmis la ARBAC: Tip EA13 – drum blocat de terti. Acest tip de EA suplimentara se afla in analiza ARBAC in vederea aprobarii.

5.17.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO), functie de cele doua variante prevazute in CC pentru care poate opta clientul, are urmatoarele valori:

- **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, decat Concesionarul.

5.17.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB): 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 (avizare 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 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune:

a) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii, pentru perioada continua de evaluare cuprinsa intre 27.03.2003 – 27.06.2003 in care ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- executie bransament apa si/sau racord canal ≤ 3 luni de la inregistrarea cererii, 100%;
- nu s-au inregistrat solicitari din partea clientilor de executie bransamente apa si/sau racorduri canal cu terti

b) Raport Anual, cu date inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003:

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB ≤ 3 luni, 54,67%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 45,33%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100% (doua cazuri pentru care s-au intocmit proiecte in 21 zile);

5.17.10 Evaluare ARBAC :

a) Evaluarea NS C2 pentru anul 3 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003

In urma verificarii bazei de date pe suport informatic s-au constatat diferente intre numarul total al solicitarilor (1247 solicitari) din baza de date si cel trecut in tabelul rezumativ din Raportul Anual al ANB (1336 solicitari).

De asemenea s-au constatat diferente intre numarul excluderilor admisibile din baza de date (numeric) si numarul excluderilor admisibile din tabelul rezumativ cuprins in Raportul Anual al ANB, precum si lipsa din baza de date a excluderilor de tip EA2.

In aceasta situatie, in anul 3 de concesiune nu se poate face o evaluare corecta a NS C2 raportata la NSB, devenind relevanta evaluarea in perioada de EIC raportata la NSO.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC):

La acest indicator se respecta formatul registrului bazelor de date prevazut in CC aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 23/04.08.2003.

In baza datelor prezentate de ANB in Raportul de EIC, precum si in baza verificarilor documentelor relevante inregistrate la ANB privind data solicitarii, data intocmirii proiectelor si data finalizarii lucrarilor, s-a efectuat o evaluare a fiecarui caz in parte cu calculul duratei de rezolvare.

Astfel ARBAC reevalueaza inregistrarile din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB si pe baza lor a constatat ca NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2003), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru NS C2, anexa la Decizia 33/28.10.2003. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO in urmatoarea perioada de evaluare.

În 5.11.2003 ANB transmite la ARBAC contestația nr. 9191/5.11.2003 la Decizia 33/2003, la care ARBAC răspunde prin scrisoarea nr. 934/12.11.2003 (9794/12.11.2003), prin care se precizează și următoarea perioadă de EIC, și anume 28.09.2003 – 28.12.2003.

Urmare a contestației primite, ARBAC a reanalizat solicitările clienților potențiali, verificând fiecare dosar în parte, în urma căreia a respins contestația. În cursul acestor verificări amănunțite a documentelor de bază (dosarele navete), ARBAC a obținut informații suplimentare, care au determinat reevaluarea conformității pentru prima perioadă de Evaluare Inițială a Conformității. Luând în considerare și data semnării proceselor verbale de recepție (rubrica necompletată în baza de date din Raportul ANB), ARBAC a ajuns la un rezultat și mai defavorabil, conformitatea în această situație fiind de 3.22% față de 99%.

S-a demonstrat astfel încă o dată că NSO nu a fost atins la Termenul Limită de Conformitate prevăzut în contract, respectiv 17.11.2003, Decizia ARBAC de Respingere a Conformității ARBAC nr. 33/2003 fiind corectă. În aceste condiții s-a solicitat la ANB Raportul pentru a doua perioadă de EIC.

Având în vedere refuzul ANB de a accepta concluziile evaluării ARBAC, aceasta emite notificarea 230/19.02.2004 (înregistrată la ANB cu nr.1580/19.02.2004) pentru ca ANB să prezinte Raportul ANB de EIC pentru NS C2 în termen de 10 zile lucrătoare de la transmiterea acesteia, având în vedere că în conformitate cu prevederile CC, ANB trebuia să predea raportul de evaluare pentru a doua perioadă de EIC până la data de 8.01.2004. Lipsa acestui Raport constituie o nerespectare a clauzei 28.9.2 din CC, penalizabilă conform clauzei 28.9.3.

Prin scrisoarea ANB nr.247/25.02.2004, ca răspuns la scrisoarea ARBAC nr. 230/19.02.2004, ANB contestă respingerea conformității NS C2, cerând ARBAC să explice pe ce criterii s-a ajuns la 15 % conformitate și propunând o reuniune de clarificare pe tema acestui nivel de serviciu.

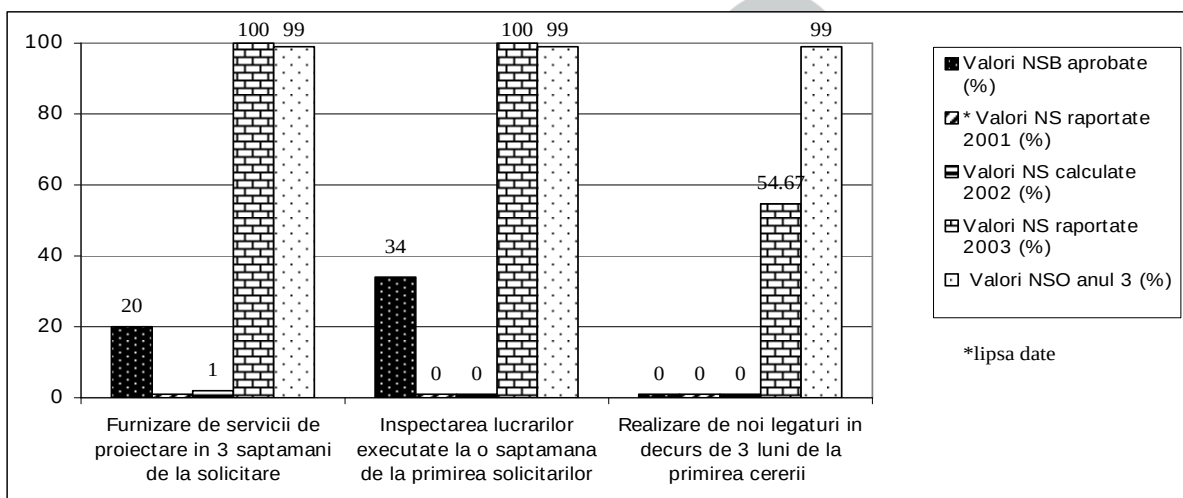
În data de 31.03.2004 ARBAC revine la notificarea sa cu privire la lipsa Raportului ANB pentru a doua perioadă de EIC, cu nr. 390/31.03.2004 (înregistrată la ANB cu nr.3075/31.03.2004), la care se anexează proiectului de Hotărâre a CGMB de penalizare a ANB, împreună cu calculul detaliat al NS C2. În scrisoarea ARBAC nr. 329/16.03.2004 (înregistrată la ANB cu nr.2500/16.03.2004) se face referire la scrisoarea ANB nr.864/17.02.2004 referitor la modalitatea de evaluare a conformității NS C2 (dosarul de informare pentru client). Se confirmă că cererea de aviz tehnic reprezintă data de la care se masoară NS, iar procesul verbal de recepție, data până la care se masoară NS C2, în conformitate cu Decizia ARBAC nr.18/2002.

În 15.04.2004, în urma clarificarilor făcute de ARBAC în cursul mai multor reuniuni ARBAC - ANB și transmiterii proiectului de penalizare a ANB pentru lipsa de informație, ANB a fost de acord că este necesară prezentarea celui de al doilea Raport de Evaluare Inițială a Conformității. Astfel, prin scrisoarea nr. 3142/16.04.2004, ANB se angajează să transmită la ARBAC un al doilea Raport de EIC. ARBAC a suspendat promovarea în CGMB a Proiectului de Hotărâre privind penalizarea ANB, până în momentul în care ANB va transmite al doilea Raport de EIC.

Totodată, s-a convenit că evaluarea la cel de-al doilea Raport al ANB, va fi făcută după o procedură îmbunătățită, în care ANB să introducă toate cazurile justificate de EA (în primul Raport lipsind prezentarea unora dintre acestea, fără însă a modifica rezultatul de fond al evaluării).

5.17.11. Evolutia Nivelului de Serviciu C2 Timpul de realizare 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 NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
Furnizare de servicii de proiectare in 3 saptamani de la solicitare	20	0	1	100	99
Inspectarea lucrarilor executate la o saptamana de la primirea solicitarilor	34	0	0	100	99
Realizare de noi legaturi in decurs de 3 luni de la primirea cererii	0	0	0	54.67	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 Formula de calcul : raportul dintre numarul de reclamatii primite si rezolvate in intervalele de timp specificate mai sus si numarul total de reclamatii primite

5.18.3 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17.11.2003);

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

5.18.5 Monitorizat prin: In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB in format electronic cu date despre solicitarile de informatii privind facturarea. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.18.6 Excluderi Admisibile (EA) :

- nu sunt prevazute excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

5.18.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

5.18.8 Nivel Standardul de Baza (NSB) 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 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune :

a) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii, predat de ANB in data de 28.10.2003, avand drept perioada de evaluare 27.07.2003 – 26.09.2003 in care sunt specificate urmatoarele valori al NS C3 :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, **99,86 %** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile **0,14 %** din cazuri;

b) Raport anual, anul 3, solicitarile inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **98,50%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **1,5%** din cazuri.

5.18.10 Evaluare ARBAC :

a) Evaluarea NS C3 pentru anul 3 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual, anul 3" pentru perioada 17.11.2002 – 16.11.2003 .

La acest indicator in anul 2003, se constata respectarea Nivelului Standardului de Baza cu o crestere fata de performantele de anul trecut.

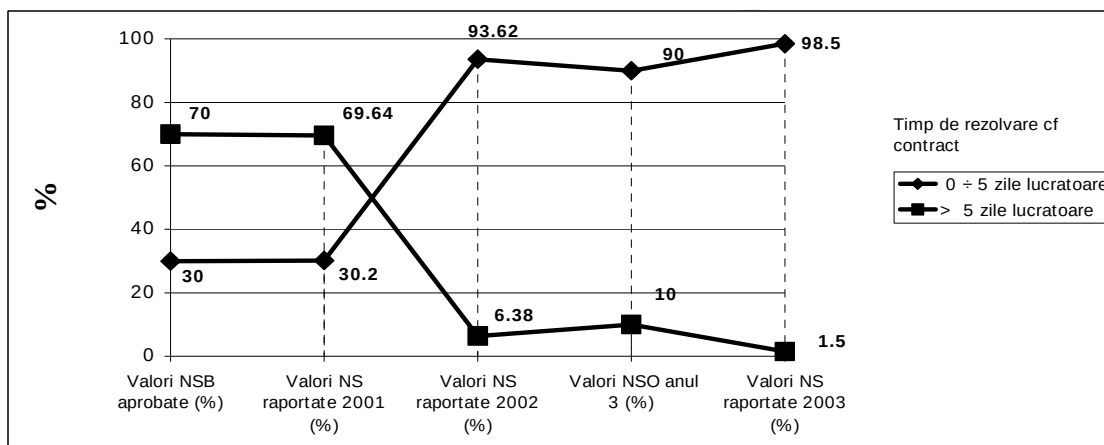
b) Evaluarea Initiala a Conformitatii

ANB a predat Raportul de EIC in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date din perioada de notificare 27.07.2003 – 29.09.2003 si pe baza caruia s-a efectuat evaluarea conformitatii NS cu NSO.

NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2003), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 34/28.10.2003. Conformitatea realizata este de **99,86%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 90%.

5.18.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 3 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	0 ÷ 5 zile lucratoare	30	30.2	93.62	90	98.5
	> 5 zile lucratoare	70	69.64	6.38	10	1.5
	TOTAL	100	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 Formula de calcul : raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada de evaluare.

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

5.19.4 Masurat prin : o inregistrare a tuturor reclamatilor scrise.

5.19.5 Monitorizat prin : In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate reclamatile scrise, precum si tabelele rezumative.

5.19.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

5.19.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

5.19.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 20/2002 este:

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

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

5.19.9 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune :

a) Raport Anual ANB, anul 3 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2002 – 17.11.2003, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **78,89%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **21,11%** din cazuri;

b) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) :

Raportul Initial de Conformitate a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2003. S-au luat in calcul reclamatile scrise primite de ANB in perioada 17.07

- 17.09.2003 si tratate in perioada 27.07 – 27.09.2003, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **99,3%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **0,7 %** din cazuri;

5.19.10 Evaluare ARBAC in anul 3 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 3 de concesiune :

In anul 3 de concesiune , se constata respectarea Standardului de Baza, cu o crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza, cat si fata de performantele anului 2 de concesiune.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii :

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de doua luni (27.07. – 27.09.2003).

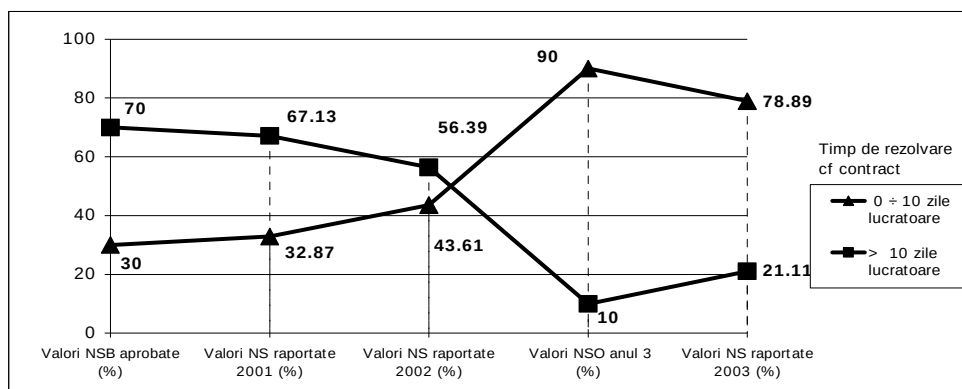
ANB a predat Raportul privind EIC in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date cuprinzand reclamatile scrise din perioada de notificare 17.07.2003-16.09.2003.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ARBAC a solicitat prin scrisoarea 782/16.10.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 8913/16.10.2003) precizari referitoare la inregistrarile din baza de date. ANB raspunde prin scrisoarea 8913/23.10.2003 (806/23.10.2003), aducand completările solicitate de ARBAC, fapt pentru care, in urma verificarilor datelor prezentate, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C4 aprobata prin Decizia ARBAC nr. 35/2.10.2003, **conformitatea realizata fiind de 97,5%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 90 %.

Prin Anexa 1 la Decizia ARBAC nr. 35/2.10.2003, ARBAC a solicitat pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii un plan de imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor scrise, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 25/2003 privind formatul inregistrarilor de baza.

5.19.11 Evolutia Nivelului de Serviciu 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Timp pentru tratarea reclamatilor scrise	0 ÷ 10 zile lucratoare	30	32.87	43.61	90	78.89
	> 10 zile lucratoare	70	67.13	56.39	10	21.11
	TOTAL	100	100	100	100	100



5.20. "C5" Timp pentru a raspunde la contactele telefonice

5.20.1 Definitie = Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice

5.20.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul apelurilor telefonice la care s-a raspuns in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de apeluri telefonice primite.

5.20.3 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17.11.2003)

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

5.20.5 Monitorizat prin: In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii apelurilor telefonice din registrele bazelor de date ale ANB referitoare la reclamatii telefonice . Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.20.6 Excluderi Admisibile (EA) :

- nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

EA Suplimentare

- Numar de apeluri abandonate in mai putin de 30 sec.

Tipurile de E.A suplimentare sunt in analiza ARBAC pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S in perioadele urmatoare de evaluare.

5.18.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

5.20.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) 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 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune:

a) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii, predat de ANB in data de 22.12.2003, pentru a doua perioada de EIC, avand drept perioada de evaluare 27.09.2003 – 26.11.2003, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **98,2%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,9%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,1%** din apeluri.

b) Raport Anual, cu reclamatii clientilor inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003, in care ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **96,48%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **98,46%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,12%** din apeluri.

5.18.10 Evaluare ARBAC :

a) Evaluarea NS C5 pentru anul 3 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual", pentru perioada 27.09.2003 – 16.11.2003 .

Din cauza unor intarzieri justificate, Centrul Unic de Apel Telefonice a fost dat in functiune la 27.09.2003.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC):

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) este de doua luni;

Registrul bazei de date este intocmit in format electronic, datorita specificului indicatorului (sistem automat de inregistrare a timpilor de raspuns la apelurile telefonice primite) .

In urma analizei bazei de date si in vederea evaluarii Nivelului de Serviciu C5, s-au facut observatii in baza carora s-au solicitat la ANB informatii suplimentare prin adresa ARBAC nr. 782/16.10.2003. ANB prin scrisoarea nr. 8913/23.10.2003, raspunde:

“Datorita unor factori externi care au contribuit la intarzierea punerii in functiune a centralei telefonice, inregistrările aferente Nivelului de Serviciu C5 au debutat cu un decalaj fata de inceputul perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii”. Avand in vedere lipsa bazei de date a Nivelului de Serviciu C5 pentru perioada de EIC (27.07.2003 – 27.09.2003), motiv pentru care nu s-a putut evalua conformitatea la acest Nivel de Serviciu, s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru C5 anexa la Decizia 36/28.10.2003.

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la o noua perioada de EIC, luandu-se in calcul numarul total al apelurilor telefonice primite si tratate in perioada 27.09.2003 – 27.11.2003.

Pentru aceasta perioada de timp, ANB a transmis la ARBAC Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5, inregistrat cu nr. 1083/19.12.2003, impreuna cu baza de date in format electronic, aferenta acestui Nivel de Serviciu.

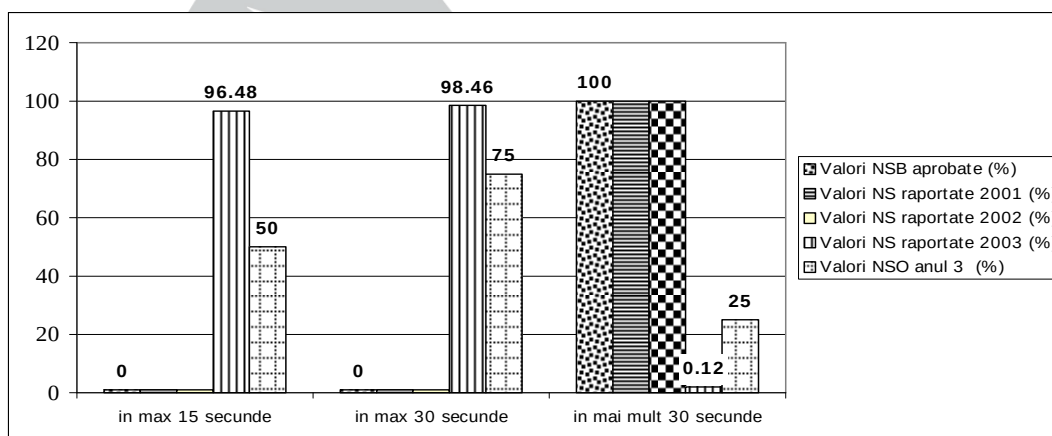
In urma analizei bazei de date s-a procedat la evaluarea Nivelului de Serviciu C5. In plus ARBAC a constatat ca s-a instalat un echipament de telefonie performant, functionabil 24ore din 24.

S-a determinat ca Nivelul de Serviciu C5 a inregistrat valori mai mari fata de NSO. Din totalul de 17021 de apeluri primite de ANB, 242 apeluri au fost abandonate, iar restul de 16779 apeluri au fost tratate in timpii de raspuns prevazuti pentru acest NS.

In acest caz conformitatea realizata de ANB la acest Nivel de Serviciu este de 98,2% fata de NSO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec si 99,9% fata de NSO de 75% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 secunde. Pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice , s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de catre Comitetul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/8.01.2004.

5.20.11. Evolutia Nivelului de Serviciu C5 Timp pentru a raspunde la contactele telefonice

Timp de preluare a apelului	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 3 (%)
in max 15 secunde	0	0	0	96.48	50
in max 30 secunde	0	0	0	98.46	75
in mai mult 30 secunde	100	100	100	0.12	25
Total	100	100	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 Formula de calcul : raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta.

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

5.18.4 Masurat prin: o inregistrare a tuturor solicitarilor de audiente

5.21.5 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra solicitarilor de audiente. Registrul trebuie sa cuprinda baza de date si tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.18.6 Excluderi Admisibile (EA) :

- nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

5.18.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

5.21.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB): 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 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune:

a) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii, predat de ANB in data de 28.10.2003, avand drept perioada de evaluare 27.07.2003 – 26.09.2003, in care sunt specificate urmatoarele valori pentru NS C6 :

- **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.

Realizarile ANB din anul 2003 au fost peste valorile NSO.

b) Raportul Anual, cu date inregistrate in perioada 17.11.2002 – 16.11.2003, cuprinzand urmatoarele valori ale NS C6:

- **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.

5.18.10 Evaluare ARBAC :

a) Evaluarea NS C6 pentru anul 3 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 257 din 16.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual" pentru perioada de 17.11.2002 – 16.11.2003 .

La acest indicator in anul 2003, se constata respectarea Nivelului Standardului de Baza si se inregistreaza o crestere fata de performantele realizate de ANB in cursul anului 2 de concesiune (2002).

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC):

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) este de doua luni.

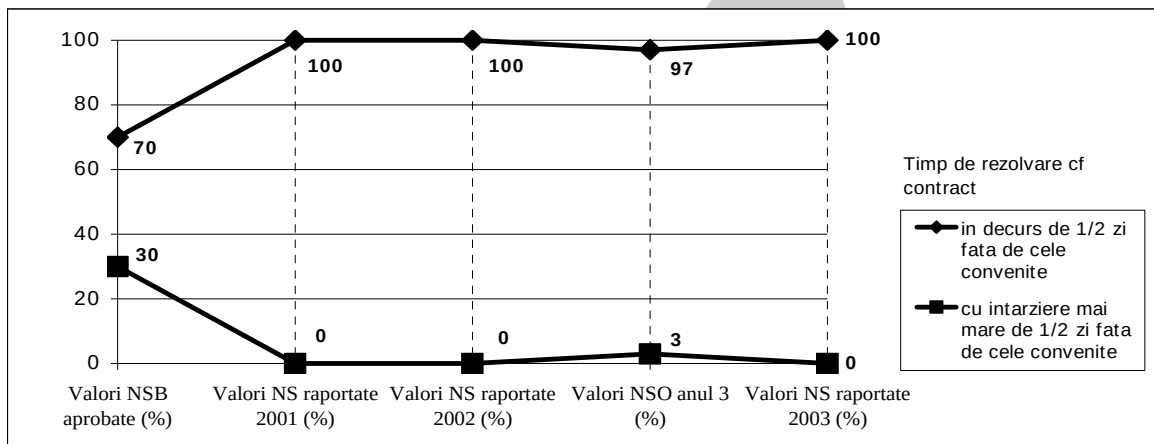
ANB a predat Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date din perioada de EIC cuprinsa intre 27.07.2003 – 29.09.2003.

Din evaluarea ARBAC efectuata pe datele cuprinse in Raportul ANB, s-a determinat ca NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2003), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 34/28.10.2003. Conformitatea realizata este de 100% fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 97%.

In plus fata de obligatiile contractuale, ARBAC a solicitat la ANB imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Biroul Primire Clienti prin modificarea "procedurii de audiente", numarul de audiente tinute lunar de ANB urmand a fi cel putin dublu, in vederea Evaluarii Continuitatii Conformitatii (ECC).

5.21.11 Evolutia Nivelului de serviciu 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 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	in decurs de 1/2 zi fata de cele convenite	70	100	100	97	100
	cu intarziere mai mare de 1/2 zi fata de cele convenite	30	0	0	3	0
	TOTAL	100	100	100	100	100



5.22. "C7" Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

5.22.1 Definitie : Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.

5.22.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul de solicitari de verificare a acuratetii contorizarii rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari privind acuratetea contorizarii.

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

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

5.22.5 Monitorizat prin : In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind solicitarile de verificare a acuratetii contorizarii, precum si tabelele rezumative.

5.22.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

5.22.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

- **95%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, inclusiv actiunea de remediere acolo unde este necesar.

5.22.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr.23 / 2002 :

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

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

5.22.9 Rapoarte ANB in anul 3 de concesiune :

a) Raport Anual ANB in anul 3 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2002 - 17.11.2003, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- **98,23%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

- **1,77%** din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

b) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) :

Raportul Initial de Conformitate a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2003. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 27.12.2002 - 27.06.2003 si tratate in perioada 27.03 - 27.09.2003, raportandu-se urmatoarea valoare pentru Nivelul de Serviciu :

- **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

5.22.10 Evaluari ARBAC in anul 3 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 3 de concesiune

In anul 3 de concesiune , se constata respectarea Standardului de Baza, cu o crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza cat si fata de performantele anului 2 de concesiune.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii

Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de sase luni (27.03.2003 - 27.09. 2003).

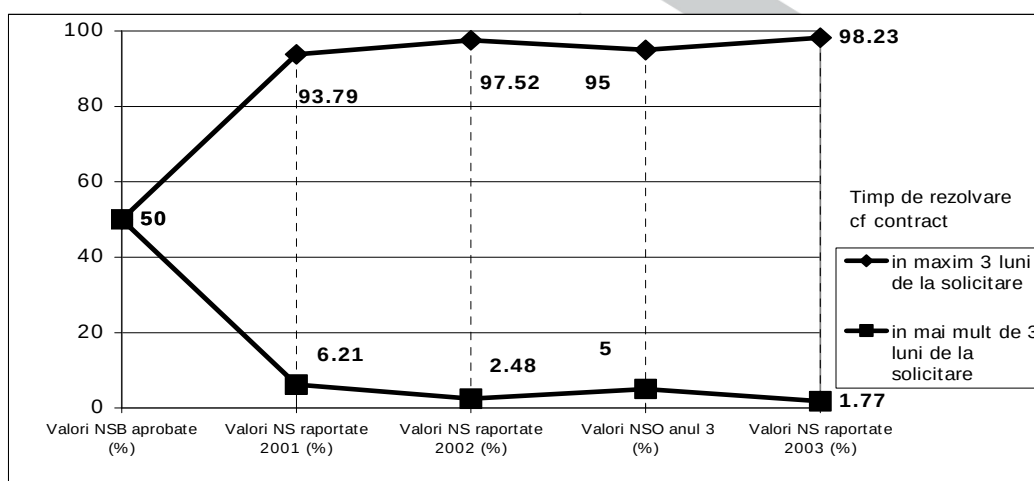
ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de notificare 27.12.2002-26.06.2003.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ARBAC a solicitat prin scrisoarea 792/20.10.2003 (inregistrata la ANB cu nr. 8978/16.10.2003) precizari referitoare la inregistrarile din baza de date. ANB raspunde prin scrisoarea 8978/24.10.2003 (inregistrata la ARBAC cu nr. 813/24.10.2003), aducand completari solicitate de ARBAC, fapt pentru care, in urma verificarilor datelor prezentate, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C4 862/28.10.2003 aprobata prin Decizia ARBAC nr. 38/28.10.2003, **conformitatea realizata fiind de 100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 95 %.

Prin Anexa 1 la Decizia ARBAC nr. 38/2.10.2003, ARBAC a solicitat pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) un plan de imbunatatire a modului de inregistrare a solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 25/2003 privind formatul inregistrarilor de baza.

5.22.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 7 - Tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	in maxim 3 luni de la solicitare	50	93.79	97.52	95	98.23
	in mai mult de 3 luni de la solicitare	50	6.21	2.48	5	1.77
	TOTAL	100	100	100	100	100



5.23 **“D1” Presiunea minima la bransament apa industrială**

5.23.1 Definitie : Presiunea la bransamentul de apa industrială conform clauzelor prevazute in “Contractul de furnizare apa industrială” incheiat cu fiecare agent economic.

5.23.2 Formula de calcul : raportul procentual dintre numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare si numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare.

5.23.3 Termenul limita de conformitate : anul 5 de concesiune – 17.11.2005.

5.23.4 Masurat prin : Numarul de bransamente rezolvate in anul de raportare ca procent din numarul total de bransamente la sfarsitul anului de raportare.

5.23.5 Monitorizat prin : ARBAC verifica registrul baza de date tinut de Concesionar privind detalii asupra N.S., analize de caz, verificari, etc.

5.23.6 Excluderi Acceptabile :

- Cereri anormale
- Intretinere planificata
- Incidente de scurta durata sub o ora/ zi
- Incidente exceptionale la echipamentele Concesionarului care sa nu apara mai des decat o data/ 5 ani

5.23.7 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) = 90% prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002.

5.23.8 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100% din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa industrială.

5.23.9 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 3 de concesiune:

Valori raportate de ANB in anul 2003 = 100%.

Solicitarile agentilor economici au fost rezolvate in limitele “Contractului de furnizare apa industrială” dintre ANB si clienti.

5.24. **“D2” Continuitatea alimentarii apa industrială**

5.24.1 Definitie : Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa.

5.24.2 Formula de calcul : raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate.

5.24.3 Termenul limita de conformitate : anul 5 de concesiune – 17.11.2005.

5.24.4 Masurat prin : Numarul de cazuri notificate procent din total cazuri notificate.

5.24.5 Monitorizat prin : ARBAC verifica registrul baza de date tinut de Concesionar.

5.24.6 Excluderi Acceptabile : nu sunt prevazute in Contractul de Concesiune.

5.24.7 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) = 90% prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002.

5.24.8 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100% de cazuri notificate rezolvate conform “Contractului de furnizare” apa industrială.

5.24.9 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2003 :

Valorile raportate de ANB in anul 2003 = 100%.

Nu au fost semnalate cazuri de neconformitate.

5.25. Conditii generale de realizare a Nivelelor de Servicii

5.25.1 Contextul anului 3 de Concesiune

În ceea ce privește contextul general în care s-a desfășurat cel de-al treilea an de Concesiune, atât în plan extern (economic, legislativ și climateric) cât și în plan intern la Concesionar (reorganizare, planuri de acțiune), ANB menționează în Raportul său anual următoarele:

În plan extern

- Puternica scădere a volumelor vandute (-16%).

Se considera că scăderea volumelor vandute este consecința constientizării de către consumatori a valorii apei, ceea ce a determinat eforturile lor de a evita risipa. ANB a anticipat o scădere a volumelor într-o perioadă mai lungă de timp. Pentru recuperarea pierderilor financiare datorate acestei scăderi a volumelor, concesionarul considera că suporta o parte a pierderilor din resursele proprii, scăderea cifrei de afaceri sub anumite valori permitând ANB să solicite Ajustare Extraordinară de Tarif (ExTA).

- O inflație aproape controlată (14%).

Este apreciată de către ANB reducerea inflației în 2003 la 14%, de la 30% în 2001 și 18% în 2002. Aceasta tendință permite o stabilizare a preturilor și o mai mare vizibilitate în previziunile pe termen mediu.

- Schimbări legislative semnificative.

ANB menționează că a fost înființată Agenția Națională de Reglementare a Serviciilor Publice (ANRSC) cu competențe în ceea ce privește reglementarea Contractelor de servicii publice de gospodărie comună, ceea ce conduce la o substituție a autorităților concedente în cazul contractelor deja semnate.

ANB mai face observația că aplicarea unor prevederi ale noilor acte normative, prin care stabilesc noi obligații pentru operatori, legislația promovată de ANRSC a promovat o serie de prevederi în actele normative, care pot determina creșteri de tarif nejustificate pentru cetățenii Bucureștiului.

- Clima

Clima anului 3 de concesiune a fost capricioasă, cu o iarnă deosebit de lungă și dură, vară secetoasă și caderea unor precipitații în luna septembrie, care apar o dată la 20 de ani.

În plan intern

În Raportul anual, ANB menționează următoarele măsuri și resurse financiare alocate realizării obligațiilor contractuale:

- Demararea activității de exploatare pe Centre Operationale.
- Lansarea unui program de investiții de aproape 1000 miliarde de lei, destinat cu prioritate îmbunătățirii calității apei, contorizării și rețelelor.
- Procedura de licitație internațională pentru construirea stației Crivina, încheierea contractului și îndeplinirea condițiilor suspensive impuse de BERD-DEG.
- Participarea ANB în comitetul de coordonare al proiectului Glină.
- Încheierea în luna februarie 2003, între Direcția Generală ANB și reprezentanții personalului, a acordului de metodă care a permis punerea în practică a măsurilor de restructurare a întreprinderii în cooperare permanentă cu sindicatele.

5.25.2 Situații de urgență

Ploaia din 11 septembrie 2003

Raportul ANB arată că în noaptea de 10 spre 11 septembrie 2003, o aversă deosebit de intensă a provocat inundații, care au fost prezentate în presa scrisă și audio-vizuală. ANB a raportat cauzele acestor inundații Primarului General, Prefectului și s-a menținut legătura în permanentă cu ARBAC, care a monitorizat evoluția situației. Sub conducerea Directorului Departamentului Operational s-a format un Post de Comandă de criză.

ANB a informat ca in zilele de 11, 12 si 13 septembrie 2003, a utilizat peste 40 de autovehicule speciale, mai multe zeci de pompe si au fost mobilizati 110 muncitori.

Efectele unei ploii de mare intensitate sunt cunoscute de ANB din 2002, cand a fost facut un diagnostic al retelei de canalizare. Exista un program care simuleaza efectele oricarei ploii si arata care sunt zonele inundabile in functie de frecventa si durata ploii.

De asemenea, ANB informeaza ca:

- Caseta administrata de ANAR nu este intretinuta corespunzator.
- Racordurile intre marile canale colectoare si caseta sunt de proasta calitate, la intrarea in caseta racordurile au o reducere de diametru.
- Constructia casetei nu este terminata complet si se pare ca nu au fost respectate cu strictete toate detaliile tehnice.
- Raman inca in caseta vestigii ale marelui santier de amenajare a Dambovitei (blindaje, palplanse, utilaje, moloz etc.), care constituie tot atatea obstacole.
- Toate aceste neajunsuri influenteaza scurgerea apei in conditii bune iar obstacolele amintite retin nisip si pietris care creeaza mari probleme de functionare a acestui dispozitiv.
- Caseta este dimensionata pentru ploi de intensitati care au o frecventa de 1 an.

Pe langa caseta, exista numeroase zone in care lucrarile de canalizare nu au fost niciodata receptionate de catre RGAB din cauza faptului ca nu au fost terminate sau au fost prost realizate (Mihai Bravu, numeroase pasaje subterane, etc.).

In ceea ce priveste avariile si responsabilitatea ANB, este important sa reamintim ca aproape toate inundatiile locuintelor s-au produs prin refularea apei din reseaua de canalizare, fenomen surprinzator caci toate racordurile de apa uzata trebuie sa fie echipate cu un sistem antiretur (Regulamentul de serviciu in vigoare in Bucuresti).

Contractul de Concesiune prevede o relaxare cu 24 de ore a duratei de rezolvare; „Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara a gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor, iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” pana la „o curatire in cadrul a 48 ore”(conform Contractului de Concesiune – Caietul de Sarcini – Partea a III-a – Nivelele Serviciilor – pag.168).



Str. 11 iunie – 11 septembrie 2003, ora 12,35

In perioada 10 – 15.09.2003, in timpul evenimentelor pluviometrice deosebite care au avut loc, ARBAC a efectuat monitorizarea indicatorilor relevanti serviciilor de canalizare. Conform INMH, ploaia cazuta in data de 11.09.2003 a avut o durata de 720 de min. si o intensitate

medie $i=0,212$ mm/min. Pentru intensitati ale ploii de 360 min. si 720 min., perioada de revenire este de 23 si respectiv 77 ani.

In urma monitorizarii, s-au constatat urmatoarele:

- in perioada 10 – 15.09.2003 s-a inregistrat un numar de 398 incidente referitoare la guri de scurgere (NS B3) si 300 incidente referitoare la inundari (NS B5).
- rezolvarea acestor incidente s-a facut in cea mai mare parte (96%) in mai putin de 24 ore desi, desi conform clauzelor Contractului de Concesiune, termenul maxim de rezolvare este de 48 de ore pentru NS B5 si de 96 de ore pentru NS B3.
- inundarea strazilor si imobilelor din zonele joase ale orasului a avut drept principala cauza intrarea in presiune a casetei de sub raul Dambovita si implicit a sistemului de canalizare, nedimensionate pentru a prelua apele meteorice provenite de la ploi cu intensitatea celei din 11.09.2003.

Pentru aprofundarea diagnosticului, ARBAC si-a propus, in masura obtinerii resurselor necesare finantarii, sa promoveze un studiu de specialitate, in colaborare cu PMB si ANB, prin care sa se evalueze mai exact starea sistemului de canalizare, precum si masurile necesare limitarii efectelor unor astfel de fenomene meteorologice.

5.25.3 Investitii realizate de ANB in anul 3 de concesiune

In primii trei ani de concesiune ANB a raportat realizarea urmatoarelor valori de investitii:

2001 total: 587 miliarde lei, din care 317 miliarde in restructurare

2002 total: 389 miliarde lei

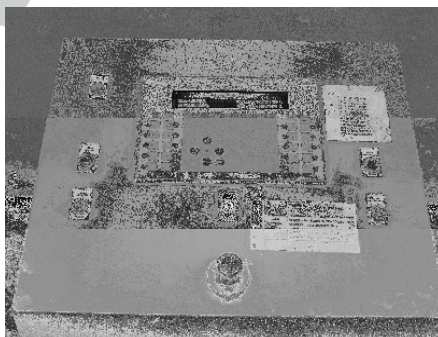
2003 total: 980 miliarde lei

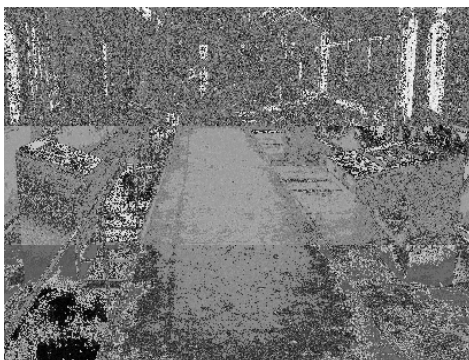
In primii ani ai concesiunii investitiile ANB au vizat asigurarea realizarii Nivelelor de Servicii care aveau ca termene de conformitate anii contractuali 2 si 3, incepandu-se totodata lucrarile pentru atingerea Nivelelor de Servicii care au ca termene de conformitate anii contractuali 5 si 10. Astfel, in aceasta perioada, cele mai importante investitii s-au facut pentru dotarea cu utilaje necesare curatirii gurilor de scurgere si desfundarii canalelor, pentru urgentarea interventiilor si reparatiilor, pentru contorizare, pentru realizarea centrului unic de apel, etc., investitii legate de Nivelele de Servicii ale caror Termene Limita de Conformitate erau in anii contractuali 2 si 3.

Raportul ANB pentru **anul 3 de concesiune**, prezinta urmatoarele investitii realizate:

=>Productia de apa potabila (cca 248 miliarde lei)

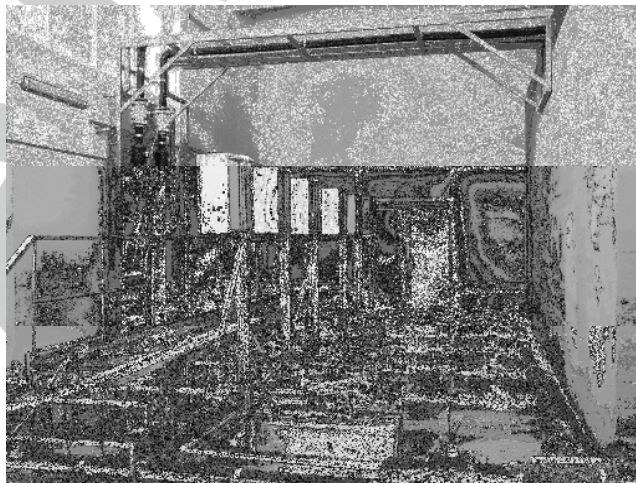
- Statia Arcuda:
 - automatizarea clorinarii;
 - reabilitare filtre;
 - telegestiune si automatizari;
 - debitmetria apei produse;
 - analize on-line;
 - incalzire birouri.





Noile panouri de automatizare si vechile panouri de la Statia de tratare Arcuda

- Statia Rosu:
 - Reamenajare sediu;
 - O noua instalatie de sulfat de aluminiu;
 - Motoare cu turatie variabila pentru decantoare;
 - Noua instalatie de pre-oxidare;
 - Amenajarea postului de comanda (a se vedea imaginile anexate);
 - Reabilitarea statiei de 6 KV si a instalatiilor de joasa tensiune;
 - Reabilitarea statiei de clor;
 - Reabilitarea etapei de filtrare



Investiie ANB - Gospodarie de reactivi la Statia de tratare Rosu

- Alte investitii in productia de apa:
 - Ameliorarea sistemului de spalare rezervoare;
 - Telegestiune si debitmetrie la statiile de pompare;
 - Analizori de calitate ai apei on-line.

=>Statii de repompare (cca 130 miliarde lei)

25 statii de repompare, cu cele incepute in 2002.

=>Inlocuiri retea (cca 160 miliarde lei)

32,7 Km de retea apa potabila si 2,4 Km retea de canalizare

=>Inlocuiri 875 vane de retea (cca. 28 miliarde lei)

=> Inlocuirea si redimensionarea a cca 25000 de contoare (cca. 130 miliarde lei)

=> extinderi de retea de peste 12,5 Km apa si peste 5,7 Km canal (cca. 65 miliarde lei)

=> domeniul privat (11 hidrocuratitoare mari, 5 hidrocuratitoare mici, 8 buldoexcavatoare, 6 compresoare), **in total cca. 108 miliarde lei.**

5.26. Metode folosite de concesionar pentru realizarea Nivelelor de Servicii

5.26.1 Metode prezentate de concesionar

ANB mentioneaza in Raportul sau anual urmatoarele principale activitati si mijloace folosite:

a) Masuri de imbunatatire a calitatii apei potabile

Asa cum s-a aratat si la capitolul 5.25.3, se remarca eforturi reale de modernizare a instalatiilor de tratare a apei, "sistemul fiind mai bine controlat si manevrat, iar tratarea este mult mai bine adaptata astfel incat calitatea apei potabile sa respecte in permanenta normele".

b) Reabilitarea retelelor

ANB a organizat 6 centre operationale (COLENTINA, OPERA, BUCUR OBOR, TINERETULUI, PARLAMENT, GROZAVESTI), punandu-se in aplicare bogata experienta a operatorului in explotarea retelelor de apa si canalizare.

In reseaua de apa potabila au fost identificate tronsoanele cu mai mult de 5 avarii pe an, care sunt inlocuite treptat, in cadrul programului de investitii ANB raportand in anul 3 de concesiune peste 33 Km de conducte inlocuite cu teava PEHD sau fonta ductila. In 2003 centrele operationale au rezolvat peste 19000 de avarii, reducand stocul de avarii cu pierderi de apa de la 320 la 120.

Eforturile sunt remarcabile, cu exceptia zonelor alimentate din Retelele Telescopice, unde ANB refuza (dupa opinia ARBAC nejustificat) sa-si asume responsabilitatile contractuale, generand numeroase litigii, problema tratata separat in raport.

Reteaua de canalizare este uzata si construita din materiale mai putin fiabile, avand si multe erori de constructie (contrapante). Achizitia a 11 autocuratoare combinate si 5 curatoare HP, care au completat parcul existent, a condus la curatarea a 990 Km de retea si a 35000 guri de scurgere in anul 3 de concesiune.

Problemele sistemului de canalizare sunt multiple, ANB obtinand un diagnostic tot mai detaliat al disfunctionalitatilor.

ARBAC considera ca ANB va trebui sa prezinte in CTE PMB un studiu detaliat, actualizat, al situatiei sistemului de canalizare si masurile pe care le propune pentru eliminarea problemelor constatate.

c) Ameliorarea relatiei cu clientii

ANB descrie in Raportul sau urmatoarele actiuni:

- dotarea cu doua bancuri de etalonare contoare, agreate de Birorul de Metrologie Legala, pentru a se putea controla periodic contoarele, conform legii, precum si cu un atelier autorizat de reparatii si reetalonari contoare, inlocuind in 2003 25000 de contoare;

- imbunatatirea informarii clientilor;

- ameliorarea rezolvarii cererilor de avize;

Nota: cu privire la aceasta activitate, ARBAC face mentiunea ca in cursul anului 2003, ANB a incalcat un obiectiv al concesiunii, respectiv clauza 2.1.3 a Contractului de Concesiune, care prevede: "evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente", constatandu-se ca avizele tehnice ale ANB transmise clientilor, le comunica acestora ca pot executa bransamente "numai" cu ANB, ceea ce era contrar prevederile Nivelului de Serviciu C2 – timp de realizare de noi bransamente/racorduri, din caietul de sarcini.

- imbunatatirea relatiei cu clientii, prin organizarea si dotarea adecvata a Centrului Unic (Tehnic) de Apeluri, care introduce proceduri unice In Romania de monitorizare a apelurilor telefonice primite de la clienti, legate de atingerea NS C5;

- imbunatatirea conditiilor de lucru;

- formarea profesionala;

- identificarea clandestinilor.

5.26.2 Programul de investitii al ANB pe urmatoorii 3 ani

Total plan 2004 - 2006: (774 + 593 + 454) = cca. 1821 miliarde lei

Obiective:

- atingerea Nivelelor de Servicii
- calitatea serviciului catre client
- eficienta economica, tinand seama de scaderea puternica a volumelor vandute

Continut principale investitii:

- **Ameliorarea calitatii apei =>** continuarea investitiilor incepute in 2003 (Modernizare tehnologica statii tratare Arcuda si Rosu, in valoare totala de **cca. 168 miliarde lei**:
 - instalarea de motoare cu turatie variabila si automatizarea sistemelor de vane;
 - reabilitarea filtrarii;
 - instalarea de echipamente de tratare cu soda si acid (corectie PH);
 - reabilitare instalatii tratare cu sulfat de aluminiu;
 - instalarea unui echipament nou de injectie cu polimeri;
- **Reabilitare statii de repompare si statii de hidrofor**, in valoare totala de **cca. 420 miliarde lei**; se vor moderniza toate statiile de repompare (38), si de hidrofor (200, mai putin 20 care vor fi eliminate).
- **Reabilitare retele si vane din reseaua de apa potabila**, in valoare totala de **cca. 765 miliarde lei**), cuprinzand cca.:
 - 100 Km retea de apa potabila;
 - 2000 vane de sectorizare pe reseaua de apa potabila;
 - 20 Km retea canalizare conducte si 800 vane, cca. 240 miliarde lei.
- **Programul de contorizare**, in valoare totala de **cca. 100 miliarde lei**, intinerirea parcului programandu-se dupa urmatoarele criterii:
 - imbunatatirea relatiilor cu clientii;
 - posibilitate de facturare pe baza consumurilor efectiv inregistrate, incontestabile;
 - realizarea unui parc de contoare adaptate metrologic la conditiile actuale de consum.
- **Extinderea de retele de distributie apa si canalizare**, in valoare totala de **cca. 230 miliarde lei**, cuprinzand cca.:
 - 13 -15 Km de extindere de retea de apa potabila si
 - 11 – 13 Km de extindere de retea de canalizare.
- **Investitii in domeniul privat**, in valoare totala de **cca. 232 miliarde lei**, cuprinzand investitii pentru rationalizarea si cresterea performantei circulatiei informatiei, dotarea cu numeroase utilaje (buldoexcavatoare, compresoare, etc.).
- **Reabilitarea si modernizarea statiei de tratare Crivina**

Statia va fi finalizata la sfarsitul anului 2005 cu un efort investitional al ANB de cca. 55 milioane Euro (cca 2200 miliarde lei).

5.27. Probleme ale evaluarii Nivelelor de Servicii

5.27.1 Accesul la informatiile detinute de ANB – principalele notificari

În activitatea sa, ARBAC s-a confruntat cu problema accesului dificil la informațiile necesare evaluării Nivelelor de Servicii (NS) și la alte informații relevante pentru urmărirea respectării prevederilor Contractului de Concesiune, fiind nevoită să apeleze des la notificări, procedura prelabila penalizării Concesionarului pentru lipsa de informații sau refuzul transmiterii de informații, conform clauzelor 11.3.3. și 28.9.3. Lipsa informațiilor adecvate și în termenele stabilite de contract, a afectat evaluarea mai multor NS, cele mai disputate fiind informațiile necesare evaluării NS A7, A8, C1 și C2. Redăm mai jos principalele cazuri în care ARBAC a notificat ANB pentru obținerea de informații:

- prin scrisoarea nr.423/11.06.2003 se solicita și se notifica ANB să transmită, pentru anul 2002, situația clienților deserviti prin bransamentele comune, inclusiv situația facturilor emise pentru clienții casnici necontorizati și a celor care sunt alimentați din zona rețelelor telescopice. Inițial solicitarea a fost făcută de ARBAC la începutul anului 2003. În urma notificării, ANB a transmis răspunsul în data de 20.06.2003 prin scrisoarea nr. 5126, după 9 zile de la notificare.

- prin scrisoarea nr.604/07.08.2003 se solicita și se notifica ANB să prezinte Planul anual de curățire curentă a gurilor de scurgere (GS) pentru evaluarea EIC a NS B3 „Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia”, ca urmare a întârzierii răspunsului ANB la solicitările formulate de ARBAC în scrisorile nr. 198/13.03.2003 și nr.265/01.04.2003. ANB a răspuns în termen de 7 zile de la notificare prin scrisoarea 6701/14.08.2003.

- prin scrisoarea nr.695/17.09.2003 se solicita și se notifica ANB să transmită datele și să permită accesul la documentele cuprinse în baza de date RGAB – Data Room- pachetele 23,24,26,27 – cuprinzând situația, evoluția și modul de administrare a patrimoniului, ca urmare a întârzierii răspunsului ANB la adresele ARBAC nr.664/09.09.2003. ANB a răspuns prin scrisoarea nr. 8012/19.09.2003, în 2 zile de la notificare, însă răspunsul nu cuprinde decât lista stațiilor de hidrofor și bransamentele acestora.

- prin scrisoarea nr.696/17.09.2003 se solicita și se notifica ANB să transmită informațiile despre zona RT (localizare, lungimi, nr. blocuri, bransamente, diametre, nr. avarii, nr. petiții, etc) ca urmare a întârzierii răspunsului ANB la adresele ARBAC nr. 532/14.07.2003 și nr.662/08.09.2003. La această notificare ANB nu a prezentat nici un fel de informații, fapt ce contravine prevederilor CC, clauza 11.3.3, fiind astfel în situația de a se aplica penalizare conform clauzei 28.9.3.

- prin scrisoarea nr.936/12.11.2003 se solicita și se notifica ANB să prezinte date relevante despre bazele de date ale NS A2, A3, A5, pe baza cărora se pot evalua datele referitoare la Continuarea Conformității NS A6. Notificarea a fost transmisă ca urmare a întârzierii răspunsului la scrisoarea ARBAC nr.783/16.10.2003. Răspunsul ANB a fost transmis cu scrisoarea nr.9765/19.11.2003, în termen de 7 zile de la notificare.

- prin scrisoarea nr.937/12.11.2003 se solicita și se notifica ANB să prezinte date relevante despre înregistrările bazelor de date B4.1, B4.2, B4.3, din care se puteau extrage datele referitoare la NS B5 pentru Evaluarea Inițială a Conformității și care au fost solicitate încă din 16.10.2003. Informațiile solicitate au fost transmise de ANB prin scrisoarea 9765/19.11.2003 în termen de 7 zile de la notificare.

- prin scrisoarea nr.64/15.01.2004 se solicita și se notifica ANB să transmită cel de-al 2-lea Raport cu Evaluarea Inițială a Conformității pentru NS C2, care trebuia prezentat pe data de 08.01.2004. Întrucât ANB nu prezintă Raportul în urma acestei notificări, ARBAC renotifică Concesionarul încă de 2 ori și anume cu adresele nr. 240/24.02.2004 și nr. 390/31.03.2004. ANB nu a transmis cel de al 2-lea Raport cu EIC al NS C2, motivând în repetate rânduri faptul că la prima evaluare a conformității din prima perioadă de evaluare, a realizat conformitatea

cu SO. Tinand seama ca ARBAC isi mentine punctul de vedere referitor la nerealizarea conformitatii NS C2, netransmiterea celui de al 2-lea raport reprezinta o incalcare a prevederilor CC, urmand a se aplica clauzele referitoare la penalizarea Concesionarului.

- prin scrisoarea nr.43/09.01.2004 se solicita si se notifica ANB sa transmita Raportul ANB pentru a doua Evaluare Initiala a Conformitatii pentru NS C1, pana la data de 07.03.2004, intrucat la prima evaluare conformitatea a fost respinsa de ARBAC. Prin scrisoarea nr.198/15.01.2004, ANB sustine realizarea conformitatii la prima evaluare, iar prin scrisoarea nr.656/08.03.2004 considera ca solutionarea divergentelor intre ANB si ARBAC, trebuie realizata in urma unei hotarari a Comisiei de Experti.

In cazul in care ANB nu raspunde adecvat notificarilor ARBAC de solicitare de informatii, iar raspunsurile ANB dovedesc rea credinta sau incalcarea bunei practici industriale, Consiliul Executiv al ARBAC urmeaza sa decida penalizarea concesionarului, care este comunicata apoi CGMB pentru validare.

5.27.2 Alte probleme ale evaluarii Nivelelor de Servicii

Stabilirea SB pentru NS A7

Dupa acum s-a aratat si in Raportul ARBAC pentru anul 2 de concesiune, in primul an de monitorizare, ARBAC s-a confruntat cu unele dificultati la stabilirea Standardelor de Baza. Dintre acestea, nu s-a putut aproba Standardul de Baza pentru Nivelul de Serviciu A 7 – volum apa facturata din total apa produsa, datorita lipsei masuratorilor. Dupa cum am aratat la capitolul 5.7, stabilirea acestui standard va fi posibila incepand din anul 2004, odata cu finalizarea amplasarii sistemelor de masurare a volumului de apa produsa la statiile de tratare Rosu si Arcuda. Importanta valorii SB pentru NS A 7 este, in acest caz, esentiala pentru evaluarea in continuare a indicatorului, avand in vedere ca Standardele Obiectiv se raporteaza la SB, reprezentand cote procentuale de reducere a pierderilor, plecand de la valoarea SB.

Capitolul 6. COMISIA DE EXPERTI

În conformitate cu prevederile art. 49.5 din Contractul de Concesiune, ARBAC derulează 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 încheiate și prevederile Contractului de Concesiune, în funcție de problemele apărute, membrii Comisiei de Experti au prezentat rapoarte continuând puncte de vedere la problemele transmise spre analiză de către ARBAC, Concedent și Concesionar.

Principala temă supusă analizei Comisiei de Experti în cursul evaluării rezultatelor activității ANB din anul 3 de concesiune, a fost legată de medierea solicitată Comisiei de Experti în problema “Rețelelor Telescopice” (RT). Redăm mai jos derularea schimbului de informații cu Comisia de Experti și principalele etape parcurse pentru soluționarea problemei RT:

2002

Având în vedere numeroasele litigii dintre utilizatori și SC Apa Nova București SA (ANB) semnalate la ARBAC, privind asigurarea Nivelelor de Servicii la consumatorii din aria “Rețelelor Telescopice” (RT), încă din vara anului 2002 ARBAC constată atitudini ale ANB față de utilizatori contrare prevederilor contractuale și atenționează ANB să opereze corectiile necesare. Refuzul ANB de a se conforma, determină organizarea unor ședințe de clarificare a argumentelor celor două părți. La 5 noiembrie 2002, între ANB și ARBAC s-a stabilit un protocol, prin care părțile trebuiau să-și exprime în scris toate argumentele și punctele de vedere ale părților, pentru a fi transmise Comisiei de Experti, în eventualitatea solicitării medierii Expertului Tehnic. Prezentăm succint derularea dialogului între părți pe această temă:

◆ Prin adresa nr. 7892 / 19.11.2002 ANB transmite punctul său de vedere cu privire la RT, prin care se aduceau unele argumente considerate în sprijinul apărării atitudinii ANB, de refuz al gestionării RT ca parte din sistemul concesionat, considerând RT în afara obligațiilor sale.

2003

◆ Este elaborat Punctul de vedere privind asigurarea administrării de către ANB a reparațiilor și dotărilor la instalațiile de distribuție a apei potabile situate între stațiile de hidrofor și utilizatori (numite și “rețele telescopice”) – transmis de ARBAC Comisiei de Experti prin adresa nr. 101 / 6.02.2003, în completarea punctului de vedere al ARBAC transmis Expertului Tehnic în luna iulie 2002. În acest punct de vedere, ARBAC trece în revistă toate argumentele prezentate anterior de ANB, demontând fiecare afirmație făcută și demonstrând, pe baza de argumente și prevederi legale, faptul că RT fac parte din sistemul concesionat și trebuie tratate în aceleași condiții ca restul rețelelor, ANB având responsabilitatea atingerii Nivelelor de Servicii la toți utilizatorii de pe aceste rețele;

◆ Tot în ianuarie 2003, constatând lipsa de receptivitate a ANB față de argumentele prezentate de ARBAC, s-a cerut medierea litigiului “rețelelor telescopice” la Expertul Tehnic (ET), în conformitate cu clauzele 48.5 și 52.17 din Contractul de Concesiune. Având în vedere că ANB a susținut că nu-și prezentase în totalitate poziția, după un schimb de scrisori cu Comisia de Experti și cu ANB, ARBAC a acceptat suspendarea procedurii cerute ET până la completarea punctului de vedere al ANB și eventual rezolvarea problemei prin dialog.

◆ La sfârșitul lunii mai 2003, ARBAC introduce problema “rețelelor telescopice” între problemele majore ale derulării concesiunii, în Raportul său de monitorizare pentru anul 2002. Prin adresa ARBAC nr. 445 / 18.06.2003 – a fost transmis Comisiei de Experti un extras din raportul Anual al ARBAC pe anul 2002: Cap. 10 – Probleme majore ale Concesiunii: Periclitarea atingerii unor NS datorită nereglementării problemei “rețelelor telescopice”. Punctul de vedere al ARBAC referitor la Rețelele Telescopice este completat în cursul lunilor iunie și iulie printr-o bogată corespondență cu Comisia de Experti.

- ◆ ANB comunica (prin e-mail in data de 19.06.2003) Comisiei de Experti (si spre stiinta ARBAC), inceperea unei analize mai exacte asupra aspectului juridic si administrativ al RT. ANB solicita Comisiei de Experti un ragaz in exprimarea opiniei membrilor sai in problema "retelelor telescopice" pana la definitivarea documentului juridic.
- ◆ La sfarsitul lunii iunie 2003, ANB inainteaza ARBAC si Comisiei de Experti un raport al societatii CDGS, „cu privire la statutul juridic a RT”.
- ◆ Comisia de Experti transmite in data de 8.04.2003, un Raport cu privire la problema RT, in care, intre altele, se face afirmatia ca RT nu apartin bunurilor publice, bazandu-se de expertiza juridica a CDGS. Expertii precizeaza ca Raportul va deveni "final" in conditiile in care membrii Comisiei de Experti nu vor primi alte informatii importante, cum ar fi punctul de vedere al Municipality sau alte documente care ar putea determina modificari ale opiniei Comisiei de Experti.
- ◆ Prin scrisoarea nr. 625 / 19.08.2003 – transmisa Comisiei de Experti, ARBAC face observatii la ultima varianta a raportului Comisiei de Experti asupra problemei RT.
- ◆ Prin scrisoarea nr. 649 / 0.09.2003 – transmisa Comisiei de Experti, ARBAC transmite observatiile sale cu privire la concluziile Comisiei de Experti din proiectul de Raport din 4.08.2003 (reiterarea unor argumente ale ARBAC, in contradictie cu concluziile preliminare continute in raportul Comisiei de Experti din 4.08.2003).
- ◆ Prin scrisoarea ARBAC nr. 710 / 23.09.2003 transmisa Comisiei de Experti, intre alte documente, se transmite si „Punctul de vedere al Municipality in problema „retelelor telescopice”. In documentul semnat de Secretarul General al Municipiului Bucuresti si de Presedintele Comisiei Apa, Canal Termoficare, Energie din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti, se sustin opinii similare cu cele ale ARBAC, respectiv ca:
 - RT au statut de retele publice, apartin sistemului de alimentare cu apa concesionat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in exclusivitate si in intregul sau; sunt practic detinute si utilizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., care are contracte cu toti utilizatorii alimentati prin intermediul acestor retele;
 - bransamentul Statiei de Hidrofor nu poate fi considerat bransament al utilizatorilor alimentati din Statia de Hidrofor;
 - contorul din Statia de Hidrofor nu poate fi asimilat cu contorul de bransament;
 - reglementarile legale nu permit facturarea utilizatorilor de apa potabila dupa un contor care nu este montat pe bransamentul utilizatorului;
 - Concesionarul trebuie sa-si asume toate responsabilitatile de dotare si reabilitare a "retelelor telescopice", in aceleasi conditii cu restul retelelor publice concesionate, fara conditionarea aprobarii unei Ajustari Extraordinare de Tarif.
- ◆ Prin scrisoarea ARBAC nr. 775 / 15.10.2003 – transmisa Comisiei de Experti, se transmite contraexpertiza juridica obtinuta de ARBAC de la Societatea Civila Profesionala de Avocati Vasiliu&Asociatii, cuprinsa in "Raportul cu privire la statutul juridic al retelelor telescopice de distributie a apei in Municipiul Bucuresti si al implicatiilor acestuia asupra derularii Contractului de Concesiune privind serviciul de distributie al apei pe teritoriul Municipiului Bucuresti". In urma analizarii reglementarilor si actelor normative in vigoare la Data Concesiunii, punctului de vedere al ARBAC si al ANB, raportul juridic concluzioneaza opinii similare cu ale ARBAC si ale reprezentantilor Municipality.
- ◆ ARBAC organizeaza o reuniune cu membrii Comisiei de Experti la Bucuresti: 17 – 18.11.2003, pentru discutarea problemei RT, in baza temelor propuse prin adresa 906 / 7.11.2003. In data de 17.11.2003 – la sediul ARBAC au avut loc discutii intre membrii Comisiei de Experti si conducerea ARBAC, in care ARBAC a reiterat argumentele prezentate in punctul de vedere asupra RT: reprezinta retele publice, ANB a primit in concesiune intreg sistemul de alimentare cu apa si canalizare; ANB trebuie sa intretina aceste retele, sa instaleze contoare – pentru realizarea Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total - sa intervina in vederea remedierii avariilor aparute pe aceste retele, etc.

2004

◆ In urma analizarii documentelor primite (punctul de vedere al ARBAC, al Municipality, al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.), expunerii argumentelor si discutarii cazurilor in litigiu, Comisia de Experti si-a prezentat opiniile si concluziile in Raportul sau din 23 ianuarie 2004. In acest Raport, expertii revin la afirmatia facuta in august cu privire la statutul juridic al RT, declinand competenta si considerand ca numai un tribunal poate sa decida asupra problemei.

◆ Avand in vedere notificarile ARBAC si proiectul de penalizare a ANB pentru nerespectarea Nivelului de Serviciu C1 – “Clienti contorizati ca procentaj din total”, ANB solicita in luna ianuarie 2004 medierea Expertului Tehnic.

◆ Expertul Tehnic solicita un raport comun al partilor, cu privire la divergentele existente. ARBAC elaboreaza si transmite Comisiei de Experti in data de 3.05.2004, referatul sau in care subliniaza aspectele divergente intre ANB si ARBAC, legate de evaluarea Nivelul de Serviciu C1. ARBAC subliniaza opiniile favorabile Municipality ale Comisiei de Experti din Raportul din 23 ianuarie 2004, prin care era responsabilizat concesionarul pentru contorizarea blocurilor de locuinte alimentate prin RT si facturarea corecta a utilizatorilor.

◆ Analizand Raportul Comisiei de Experti din 23 ianuarie privind “Rețelele Telescopice” (RT), precum si raspunsurile ulterioare primite de la experti, urmare solicitarii de lamuriri suplimentare, ARBAC constata ca Raportul Comisiei de Experti nu contine solutii ferme, ANB contestand interpretarea ARBAC a Raportului. Desi in Raportul din ianuarie 2004 s-au corectat unele erori ale raportului similar din august 2003, s-a putut astfel constata ca disputa cu ANB nu este rezolvata. Astfel, cu privire la statutul public al RT, Raportul trimite partile sa rezolve problema in Tribunal, iar cu privire la respectarea NS C1, desi se afirma cu claritate ca ANB a incalcat prevederile contractuale, exista interpretari diferite intre ANB si ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor Comisiei de Experti. Avand in vedere aceasta situatie, precum si faptul ca recomandările Comisiei de Experti nu reprezinta decizii obligatorii, ci opinii, ARBAC a solicitat medierea Expertului Tehnic.

◆ ARBAC intocmeste concluzii si recomandari pentru Municipality si hotaraste trimiterea problemei NS C1 la medierea Expertului Tehnic. Expertul Tehnic a solicitat formularea unui raport comun al partilor aflate in disputa, cu evidentierea punctelor comune si a divergentelor, precum si a cererii concrete de mediere. Urmare formularii raportului cerut, ARBAC a transmis Expertului Tehnic medierea la 3 mai 2004 (stopand cererile continue ale ANB de rediscutare a problemei, constatand tragerea de timp), acesta urmand sa se pronunte in maxim 60 de zile de la cerere. Este in curs de negociere modul de plata a Expertului Tehnic, tinand seama de prevederile CC si de posibilitatile financiare reduse ale ARBAC.

6.2. Ajustari tarifare aprobate de Comisia de Experti

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, solicitarile de ajustare tarifara inaintate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt analizate in prealabil de catre Comisia de Experti care isi transmite concluziile si recomandările in cadrul unui Raport, care sta la baza emiterii avizului de catre Autoritatea de Reglementare Economica (ANRSC).

In anul 3 de concesiune, conform procedurii contractuale, au fost aprobate urmatoarele ajustari tarifare:

Nr. Crt	Aviz		Emitentul avizului	TARIFE Pentru populatie -lei/m.c.- (TVA inclus)	
	Nr.	Data		Apa potabila	Canalizare
1	13	13.01.2003	OC	8.648	1.917
2	596	1.03.2003	OC	8.478	1.879

3	2818	10.06.2003	ANRSC	8.994	1.993
4	4205	22.10.2003	ANRSC	9.443	2.093
5	4455	14.11.2003	ANRSC	10.507	2.329
6	632	5.03.2004	ANRSPGC	11.092	2.459

ANRSP

Capitolul 7. 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. In afara problemelor strict legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii, analizate separat la cap. 5, in acest capitol s-au evidentiati 11 probleme deosebite cu privire la asigurarea conditiilor de realizare a Nivelelor de Servicii si de mentinere a echilibrului financiar al concesiunii, legate preponderent de aspecte de interpretare a contractului si legislatiei, precum si de aplicare sau modificare a legislatiei. Aceste probleme trebuie astfel tratate incat sa nu conduca la:

- incapacitatea Concesionarului de a realiza Nivelele de Servicii;
- modificarea echilibrului financiar al Contractului de Concesiune.

Concesionarul a prezentat pe parcursul anului 2003, precum si in Raportul sau pentru anul 3 de concesiune, evenimente care in opinia sa pot reprezenta motive care vor avea ca rezultat incapacitatea ANB de a realiza Nivelele de Servicii si investitiile stabilite de contract. Titlurile capitolelor din Raport care prezinta aceste evenimente sunt:

- Evenimente externe: scaderea volumelor vandute, schimbari legislative, perturbari in retea, constrangeri administrative.
- Evenimente legate de Autoritatea Concedenta: problema platilor facturilor RADET, inclusiv pentru servicii de canalizare corespunzatoare apei calde menajere furnizate de RADET la clienti, schimbarea semnificativa, "Rețelele Telescopice", terenurile pentru Crivina, Acordul CGMB pentru contractele cu societatile afiliate, lucrarile de reabilitare a infrastructurii stradale in 2003, Auditul de mediu, Administratia Lacurilor, Facturarea cismelor publice, Modalitati de emitere a autorizatiilor si permiselor oficiale.

Scaderea volumelor vandute peste o anumita valoare, invocarea excluderilor admisibile pentru evenimente independente de vointa concesionarului, care pot duce la scaderi temporare a calitatii serviciilor prestate, problemele de facturare privind serviciile facute Administratiei Lacurilor si privind consumurile cismelor publice, precum si aprecierile ANB privind constrangerile administrative determinate de aplicarea legii achizitiilor publice, nu au fost mentionate in acest Raport ca probleme majore, intrucat acestea au solutii de rezolvare conform procedurilor curente ale contractului si legislatiei in vigoare sau nu sunt justificate adecvat de concesionar.

Celelalte evenimente prezentate de ANB au fost retinute de ARBAC ca probleme majore pentru derularea concesiunii, initiindu-se deja pentru rezolvare mai multe actiuni de sprijin al concesionarului sau de reglementare a concesiunii. ARBAC a mai nominalizat, fara a o dezvolta, problema casetei de sub raul Dambovita si implicit a limitelor de preluare a apelor uzate de sistemului de canalizare, care afecteaza realizarea deplina a unora din Nivelele de Servicii de canalizare. Adaugand si problemele rezultate din monitorizarea si evaluarea Nivelelor de Servicii, se prezinta mai jos lista problemelor majore pentru derularea in bune conditii a concesiunii, propusa de ARBAC:

Evenimente externe

1. - **Modificari legislative nefavorabile**, cu impact de crestere nejustificata a tarifelor si periclitare a realizarii unor Nivele de Servicii - problema de modificare nefavorabila a legislatiei;
2. - **Mediu institutional nefavorabil** - existenta RADET si RATB - problema de aplicare a reformei serviciilor publice.

Evenimente legate de Autoritatea Concedenta

3. - **Rețelele Telescopice (RT)** - periclitarea realizarii unor Nivele de Servicii datorita nerezolvarii problemei RT - problema de interpretare si aplicare a contractului si legislatiei;
4. - **RADET** - periclitarea autonomiei financiare a concesiunii din cauza datoriei RADET fata de ANB, cu impact asupra obtinerii resurselor financiare necesare atingerii Nivelelor de Servicii - problema de aplicare a contractului si legislatiei;

5. - Subventiile oferite concesionarului cu incalcarea clauzelor contractuale - periclitarea echilibrului financiar al concesiunii, datorita subventionarii necorelate a unor programe de investitii in sistemul de alimentare cu apa si canalizare - problema de aplicare a contractului si legislatiei;

6. - Deteriorarea mecanismului de penalizare contractuala - intervenita in aplicarea obiectivului 4 al statutului ARBAC, cu privire la procedura de aplicare a penalitatilor contractuale pentru neindeplinirea obligatiilor ANB de realizare a Nivelelor de Servicii - problema de modificare nefavorabila a statutului ARBAC;

7. - Schimbarea Semnificativa - aplicarea concluziilor Comisiei de Experti cu privire la Schimbarea Semnificativa - problema de aplicare a contractului;

8. - Auditul de mediu - intarzieri in aprobarea programului de lucru al Restaurarii, rezultat din Auditul de Mediu - problema de aplicare a Contractului de Concesiune;

9. - Terenurile pentru Crivina - neclarificarea situatiei juridice a unor terenuri aferente proiectului statiei de tratare Crivina - problema de aplicare a legislatiei;

10. - Lipsuri de programare si de coordonare a lucrarilor publice de apa si de canalizare - lipsa informarii adecvate a ANB de catre reprezentantii Municipality, cu privire la solicitarea de lucrari suplimentare si lipsa de coordonare eficienta a lucrarilor de reparatii drumuri cu lucrarile ANB - problema de aplicare a contractului si legislatiei;

11. - Modalitati de emitere a autorizatiilor si permiselor oficiale - blocajul aparut la nivelul primariilor de sector cu privire la eliberarea autorizatiilor de constructie sau costurile suplimentare nejustificate necesare obtinerii permiselor oficiale - problema de aplicare nediscriminatorie a legislatiei.

Mare parte din problemele expuse mai sus, nefiind rezolvate in decursul anului 2003, au fost reiterate atat in raportul ANB pentru anul 3 de concesiune, cat si in prezentul Raport. Astfel, problemele 1, 3, 4, 5, 6, 7, au fost cuprinse si in Raportul ARBAC pentru 2002. Celelalte probleme au fost comunicate de ANB la ARBAC in luna septembrie 2003, ARBAC informand reprezentantii Concedentului. O parte din acestea sunt in curs de solutionare la Concedent. In continuare se prezinta o scurta analiza a acestor probleme si recomandari ARBAC.

1. - Modificari legislative nefavorabile - cu impact de crestere nejustificata a tarifulor de apa si canalizare in Bucuresti si de periclitare a realizarii unor Nivele de Servicii - problema de modificare nefavorabila a legislatiei

De la data intrarii in vigoare a Contractului de Concesiune (17.11.2000), au aparut o serie de noi acte normative, prin care se reglementeaza la nivel national gestiunea serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare. Astfel, au aparut:

- **Legea nr. 326/2001 a serviciilor publice de gospodarie comunală**, care cuprinde mai multe elemente reformiste, principiile sale promovand contractualizarea relatiilor, apelul sistematic la concurenta, responsabilitatea administratiei locale si transparenta operatorilor. Acest important act normativ contine si unele elemente contradictorii, cum sunt cele privind introducerea licentei, in mod nediferentiat, chiar si acolo unde serviciile sunt prestate in gestiune delegata, pe baza de contract de delegare, situatie in care licenta este o veriga birocratica inutila, care determina costuri suplimentare nejustificate.

- **OG 32/2002, privind organizarea si functionarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare**, modificata si aprobata prin **Legea 643/2002**, ca norma secundara la legea 326/2001, cuprinde reglementari necesare sectorului. Textul ordonantei cuprinde si elemente contradictorii, dezvoltand incoerentele Legii 326/2001 privind licentierea si procedurile de ocolire a delegarii concurentiale a gestiunii serviciilor de alimentare cu apa si canalizare. S-au introdus astfel parghii birocratice de interventie neconstitutionala a unui organism guvernamental (ANRSC), in aria de competenta exclusiva a autoritatilor administratiei publice locale, cu efecte de crestere nejustificata a tarifulor, de reducere a responsabilitatii partilor implicate in gestiunea serviciilor publice, precum si de dezvoltare a unor dezechilibre institutionale costisitoare, contrare normelor europene.

- Cu aceleasi efecte mentionam, intre altele, **HG 1591/2002**, pentru aprobarea regulamentului-cadru de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare.

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 tarif, 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, ci dimpotriva, maresc birocratia si favorizeaza coruptia, consideram absolut necesara corectia, neintarziata, a prevederilor actelor normative cu un astfel de impact. Recomandarile ARBAC prevazute in Raportul sau anual pentru 2002, cuprind masuri similare in legatura cu trei modificari legislative nefavorabile care determina cresteri nejustificate de costuri ale operatorilor, respectiv cu privire la licentierea operatorilor, la stabilirea de Nivele de Servicii (indicatori de performanta) la nivel national si la trecerea obligatiei de plata a realizarii bransamentelor si racordurilor, proprii fiecarui utilizator, in sarcina publica a operatorului. Lipsind masurile de corectie a legislatiei, reiteram principalele observatii si recomandari ale ARBAC in domeniu, care constau in:

a) **refuzul aprobarii Ajustarii Tarifare Extraordinare (ExTA)** pentru acoperirea costurilor de licentiere, intrucat o astfel de aprobare ar fi contrara intereselor utilizatorilor, prin cresterea tarifelor nejustificata de cresterea calitatii serviciilor;

b) **efectuarea demersurilor necesare pentru corectarea legislatiei**, astfel incat utilizatorii sa nu fie afectati negativ de noile prevederi legale, prin:

- **abrogarea prevederilor legislative cu privire la introducerea "licentierii"** operatorilor serviciilor de alimentare cu apa si canalizare si aplicarea prevederilor art. 18, 19 si 20 ale legii cadru 326/2001, care stabilesc obligatia relatiei contractuale si a licitarii contractului de delegare, stopand astfel favorizarea birocratiei si coruptiei;

- **abrogarea prevederilor legislative cu privire la stabilirea Nivelelor de Servicii la nivel national, si inlocuirea lor cu prevederi metodologice de realizare a studiilor pentru stabilirea Nivelelor de Servicii, precum si de monitorizare a acestora**, in aplicarea principiilor legislatiei europene ale autonomiei locale si responsabilitatii autoritatii tutelare pentru calitatea si eficienta serviciilor tutelate, precum si a prevederilor art. 6 din OG 32/2002, cu modificarile ulterioare;

- **abrogarea prevederilor legislative cu privire la stabilirea ca obligatia de plata a bransamentelor si racordurilor sa fie trecuta in sarcina publica a operatorului**, intrucat se incalca principiile: concurentei, tarifarii echitabile, nediscriminarii, echitatii, corelarii legislative si eficientei serviciilor publice locale, determinand in cazul concesiunii de la Bucuresti cresteri de tarif nejustificate si favorizarea birocratiei si coruptiei.

Este necesara o comunicare mai stransa intre autoritati (PMB, ANRSC, ARBAC, MAPI, etc.), pentru realizarea unor reglementari eficiente si adecvate domeniului. Se asteapta ca ANRSC sa promoveze corectii ale prevederilor contradictorii din actele normative recent aparute, la care ARBAC va da sprijinul de specialitate.

2. – Mediu institutional nefavorabil – existenta RADET si RATB – problema de aplicare a reformei serviciilor publice

Se mentioneaza impactul nefavorabil al existentei celor doua regii buciurestene prestatoare de servicii publice (RADET si RATB), care mentin relatii si practici criticabile, cu efecte nefavorabile asupra respectarii clauzelor contractului de concesiune, aspect reliefat si in studiile internationale de evaluare a concesiunii de la Bucuresti. Astfel de studii arata ca

menținerea acestor două regii creează un mediu cu totul nefavorabil concesiunii apei, având în vedere că prestatorul serviciilor de apă și canalizare este o societate privată supusă unor condiții de rentabilitate și de productivitate deosebit de performante și restrictive, date de prevederile contractului și rezultatul licitației internaționale, în comparație cu regiile amintite care nu sunt supuse unor obligații stricte și unor controale riguroase, lipsind mecanismele de responsabilizare față de utilizatori și față de operatorii altor servicii, precum ANB.

Considerăm că întârzierea reformelor serviciilor publice este legată și de legislația secundară recentă a serviciilor publice locale, în care s-au introdus în ultimii doi ani elemente de blocare a reformelor, cu rol adesea evident de favorizare a corupției.

3. Retelele Telescopice (RT) - periclitatea realizării unor Nivele de Servicii datorită nerezolvării problemei „rețelelor telescopice” - problema de interpretare și aplicare a contractului și legislației

În Raportul anual pentru 2002, ARBAC considera problema drept majoră pentru derularea în bune condiții a concesiunii (prima din lista prezentată la capitolul 10). ARBAC considera că problema a fost generată de interpretarea și aplicarea eronată a contractului și legislației, în principal de către ANB. Astfel, ARBAC, împreună cu reprezentanții Municipality și Societatea de avocați VASILIU&Asociații, considera eronate interpretările date de ANB prevederilor Contractului de Concesiune (CC) și legislației în vigoare la data concesiunii, în baza cărora:

- refuza să considere Rețele Telescopice (RT) bunuri publice;
- pune nelegitim semnul egal între un bransament de stație de hidrofor de zonă (SH) și bransamentul unui condominiu;
- considera că limita de demarcație între rețeaua publică și rețeaua interioară a condominiilor se afla la nivelul SH;
- refuza să monteze contori la fiecare client cu care are contract și la fiecare bransament de condominiu;
- facturează incorect, în opinia ARBAC, asociațiile de proprietari din aria RT.

ARBAC a sesizat problema la ANB și la Concedent, imediat după înființare, în anul 2002, arătând că pentru gestionarea acestor RT de către ANB nu este nevoie de o Ajustare Extraordinară a Tarifului (ExTA), ANB având o poziție contrară, conditionând asumarea responsabilității pentru gestionarea RT de aprobarea unei ExTA. ARBAC a purtat cu Comisia de Experti o bogată corespondență, de răspuns la întrebările acestora și de clarificare a punctului său de vedere (a se vedea cap. 6). Având în vedere că urmare a exprimării punctelor de vedere ale ANB și ARBAC, nu s-a putut ajunge la o soluție acceptabilă pentru ambele părți, problema a devenit litigiu între ANB și ARBAC și a fost transmisă Comisiei de Experti pentru medierea disputei. În pregătirea deciziei, ARBAC a organizat o ultimă rundă de discuții la sediul său, în reuniunea comună a ARBAC și Comisiei de Experti, din 17-18.11.2003, cu consultarea reprezentanților Municipality, a ANB și a societății de avocatură Vasiliu&Asociații.

Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind „Rețelele Telescopice” (RT), de la care se așteptau soluții ferme, implicit și clarificarea evaluării Nivelului de Serviciu C1, deși a corectat unele erori ale raportului anterior din 4.08.2003, nu a rezolvat disputa. Astfel, cu privire la statutul public al RT, Comisia de Experti trimite părțile să rezolve problema în Tribunal, iar cu privire la respectarea NS C1, deși se afirma cu claritate că ANB a încălcat prevederile contractuale, există interpretări diferite între ANB și ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor CE. Având în vedere această situație, precum și faptul că recomandările CE nu reprezintă decizii obligatorii, ci doar opinii, ARBAC a revenit la solicitarea medierii litigiului cu ANB cu privire la procedura de evaluare a NS C1, de către Expertul Tehnic (ET), care are rolul de a decide în astfel de dispute.

ET a solicitat formularea unui raport comun al părților aflate în litigiu, cu evidențierea punctelor comune și a divergențelor, precum și a cererii concrete de mediere. Urmare formulării raportului cerut, ARBAC a transmis ET cererea fermă de mediere la 3 mai 2004,

acesta urmand sa se pronunte in maxim 60 de zile de la cerere. Este in curs de negociere modul de plata a Expertului Tehnic, tinand seama de prevederile CC si de posibilitatile financiare ale ARBAC.

Solutionarea corecta a problemei va permite rezolvarea nemultumirilor utilizatorilor alimentati prin RT. Cu privire la statutul juridic al RT, ARBAC a recomandat Municipality clarificarea statutului de bun public al RT in justitie, asa cum de altfel precizeaza si Comisia de Experti in Raportul din ianuarie 2004. Ca o ultima etapa inaintea apelului la justitie, ARBAC a propus dezbateri intre Parti a unui protocol intre PMB si ANB, prin care sa se puna in aplicare imediat concluziile Comisiei de Experti, conditie care insa presupune recunoasterea de catre ANB a statutului public al RT.

Din nefericire, institutiile publice abilitate sa imbunatateasca legislatia cadru si sa clarifice procedurile de aplicare a sa la nivel national, nu au prezentat solutii adecvate, promovand in legislatia secundara elemente contradictorii, care au amplificat confuziile existente.

4. - RADET - 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

ANB semnalat doua probleme:

a) - intarzieri la plata facturilor pentru apa rece livrata, cu posibil impact asupra nerealizarii surselor financiare ale ANB necesare atingerii Nivelelor de Servicii. Problema s-a mai atenuat pe parcursul anului, ultimele documente ale RADET aratand plati efectuate la zi;

b) - neplata canalizarii aferente apei calde menajere livrate la utilizatorii RADET. ANB si RADET trebuie sa aplice propunerile ARBAC la proiectul de hotarare a CGMB de reglementare (versiunea 2), printr-o solutie simplificata fata de versiunea agreata de ANRSC, dar care aplica aceleasi principii. ARBAC a propus PMB si ANB aplicarea solutiei din versiunea 2. ANB a acceptat aceasta varianta, urmand ca RADET sa transmita informatiile pentru regularizari anuale ale facturilor intocmite de ANB pe baza coeficientului anual de consum apa calda menajera, solutia trebuind sa fie apoi consolidata prin Hotarare a CGMB. Proiectul de Hotarare este depus la CGMB pentru analiza si aprobare.

5. - Subventiile oferite concesionarului cu incalcarea clauzelor contractuale - periclitarea echilibrului financiar al concesiunii, datorita subventionarii necorelate a unor programe de investitii in sistemul de alimentare cu apa si canalizare - problema de aplicare a contractului si legislatiei

Strategia CGMB cu privire la serviciile de alimentare cu apa si canalizare a fost aprobata printr-un sir de hotarari ale CGMB, intre anii 1997 si 2000, care au condus la realizarea Contractului de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti, in calitate de Concedent si SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru municipiul Bucuresti.

Unul dintre cele mai importante obiective ale acestei strategii si ale Contractului de Concesiune (CC) il reprezinta **degrevarea bugetului local de efortul investitional in domeniul apei**. Conform prevederilor Contractului de Concesiune, realizarea Nivelelor de calitate a Serviciilor la standarde europene (element central al Contractului de Concesiune) este o obligatie a Concesionarului, asigurata prin efort financiar propriu, in limitele tarifului licitat si astfel fixat pentru toata durata de 25 de ani a concesiunii, fara apel la finantari din bugetul local, la alte subventii (guvernamentale) sau la fonduri nerambursabile si fara garantii municipale pentru imprumuturile pe care le face concesionarul. Astfel, odata cu inceperea concesiunii, ANB a preluat sarcinile si investitiile in locul Municipality, in conditii de maxima eficienta (la un tarif avantajos pentru utilizatori, stabilit la nivelul pietei, in mod

transparent si concurential). Acest transfer de sarcini conduce, intre altele, la doua aspecte pozitive:

- Exista garantia ca ANB va fi atenta in controlarea sarcinilor si cheltuielilor, in reducerea pierderilor, ceea ce este in beneficiul direct al clientilor, concesionarul depunand o garantie de buna executie a Contractului de Concesiune pentru primii ani de concesiune, de 20 mil. Euro;
- Municipality are disponibilitati sa initieze proiecte noi, caci nu mai este necesar sa mai investeasca in serviciile de apa si de canalizare.

Strategia de reabilitare si dezvoltare a serviciilor de apa si de canalizare este concretizata in mare parte in Caietul de Sarcini al Contractului de Concesiune, in principal prin obligatiile ANB de atingere a Nivelelor de Servicii (NS). Prin aceasta orientare catre efectele investitiilor ce trebuie facute in sistemul concesionat, respectiv prin focalizarea Caietului de Sarcini pe realizarea Nivelelor de Servicii, Concedentul a urmarit realizarea unui contract orientat catre rezultate si nu catre indicatori intermediari, precum investitiile, adesea nesiguri din punct de vedere a efectelor pentru raportul calitate/cost al serviciilor prestate la cetateni. In acest fel contractul a urmarit in mod riguros respectarea scopului pe care il are o concesiune, ca forma specifica de gestiune delegata, in conformitate cu prevederile OG 32 art. 11 alin. (4) si art. 32 alin. (1) lit. (e) paragraf 2.

Nivelele de Servicii au fost stabilite dupa un lung proces de analiza a consultantilor IFC, facuta in cadrul pregatirii strategiei de privatizare, integrandu-se modelele europene practicate cu succes, astfel incat sa se armonizeze numerosi factori, precum: nevoile utilizatorilor, starea instalatiilor, resursele Municipality, nevoile de investitii in sectorul apei precum si in celelalte servicii publice aflate sub autoritate, interesul investitorilor, situatia economica a ariei studiate, gradul de suportabilitate la plata al cetatenilor pentru serviciile de apa-canal, riscurile implicate pentru Municipality si pentru investitori si operatorii privati, problemele sociale ale lucratorilor in domeniu, etc. Aceasta strategie a fost elaborata pe baza unui studiu, efectuat in 1998 de catre consultanti internationali de prestigiu si cu ajutorul financiar al IFC, fiind aprobata de CGMB prin Hotararea nr. 273 din 17.12.1998.

Astfel, termenul de realizare de catre concesionar a Nivelelor de Servicii de extindere a retelelor de apa si canalizare in intreaga arie concesionata (A4 si B2), respectiv anul 10 al concesiunii, a fost aprobat de catre CGMB, dupa mai multe iteratii succesive. Prima varianta, avand ca termen anul 5 de concesiune, a fost modificata, intrucat studiile aratau un impact investitional mare in primii cinci ani ai concesiunii, cu efect nefavorabil asupra suportabilitatii tarifelor ofertate de investitori in cadrul licitatiei internationale, suportabilitatea la plata si echilibrul financiar al contractului de concesiune fiind conditii importante ale privatizarii de succes. Aceasta analiza a condus la decalarea termenului de rezolvare a extinderilor, de la 5 ani la 10 ani, in cadrul obiectivelor stabilite de Municipality, de degrevare a bugetului local de efortul investitional in domeniul apei si in conditiile in care necesitatile de reabilitare si dezvoltare a altor importante servicii municipale nu erau acoperite de resurse financiare (de exemplu, ritmul de reabilitare a strazilor era mai scazut decat ritmul de degradare a acestora, necesitand un aport bugetar mai mare, iar pentru fluidizarea circulatiei in Capitala si pentru imbunatatirea calitatii si eficientei transportului public era nevoie de resurse deosebite).

In aceasta situatie, orice noua strategie de realizare a extinderilor retelelor de apa si canalizare din fonduri publice, trebuie sa evalueze, intre altele, oportunitatea si necesitatea investitiilor propuse, in raport cu strategia existenta, ceea ce practic inseamna actualizarea si imbunatatirea acestei strategii, in baza unui nou studiu. Obligatia legala de efectuare a unui astfel de studiu de modificare a strategiei deja aprobate, este fundamentata de necesitatea analizei economicitatii, eficientei si eficacitatii solutiilor promovate. Aceasta in primul rand.

In al doilea rand, o schimbare de strategie trebuie sa analizeze resursele financiare disponibile, continuitatea alocarii lor, precum si utilizarea lor eficienta. Dupa cum se stie si s-a demonstrat si prin rezultatele licitatiei internationale de concesionare a serviciilor de apa si canalizare ale Capitalei, una dintre cele mai eficiente modalitati de atragere a fondurilor

financiare intr-un serviciu public este concesiunea orientata catre rezultate (forma optima de privatizare a unui serviciu public de apa si canalizare). Aceasta deoarece nu numai ca reprezinta o usurare a poverii bugetare, dar daca prevederile contractuale sunt bine echilibrate si se respecta contractul, eficienta utilizarii banilor este maxima. Si ea se manifesta nu numai printr-un management financiar privat mult mai eficient, dar si printr-o selectie mult mai atenta a oportunitatilor de investitii, care in sistem administrativ este cunoscuta ca deficitara, multe proiecte promovate pe cale administrativa dovedindu-se in timp neeconomice, ineficiente sau ineficace.

Totodata, investitiile in domeniul concesionat, facute dupa data intrarii in vigoare a concesiunii si finantate din fonduri publice, pun problema respectarii asigurarii echilibrului financiar al contractului, clauzei 20 din Contractul de Concesiune, privind devansarea termenului de atingere a Nivelelor de Servicii.

Din punct de vedere legal, in cazul in care studiile spun ca exista consistente oportunitati pentru noi investitii in sectorul apei, suplimentare fata de cele care trebuie sa conduca la atingerea Nivelelor de Servicii prevazute in CC sau care sa devanseze realizarea unora dintre acestea (de exemplu devansarea termenului extinderii retelelor de apa si canal in aria concesionata, din anul 10 in anul 5), atunci trebuie respectate anumite prevederi ale CC si ale legislatiei in vigoare.

Astfel, **Contractul de Concesiune permite astfel de investitii** (in sfera de responsabilitate a concesionarului) **numai in cazul aplicarii prevederilor clauzelor 20.1, 20.2 si 20.3 ale CC** (pag. 52 din CC), **privind mentinerea echilibrului financiar al contractului**, rezultat din licitatie, precum si a prevederilor clauzei 5.2, (i), aliniatul 2 din Caietul de Sarcini al CC, partea a IV-a, Tariful (pag. 227 din CC), care spune ca o astfel de investitie poate fi facuta numai **printr-o ajustare extraordinara negativa a tarifului sau prin devansarea unor Nivele de Servicii, care trebuie negociate inainte cu Concesionarul.**

ARBAC a inclus problema respectarii prevederilor clauzelor CC de la pag 52 si 227, intre problemele majore ale derularii concesiunii, din capitolul 10 al Raportului ARBAC pe anul 2002, transmis Concedentului, ANB, ANRSC, PMB, Prefecturii, primariilor de sector.

In subcapitolul 10.3 din Raportul ARBAC 2002, am aratat ca dupa infiintarea sa, ARBAC a sesizat problema in mod repetat, atat Municipality cat si ANB. ARBAC considera ca orice lipsa de transparenta si intarziere a acestor negocieri poate genera litigii intre partile semnatare ale concesiunii (fiind mult mai dificil de obtinut acordul ANB pentru a accepta valoarea unei investitii deja facute, fata de aprobarea prealabila a unui proiect), litigii care pot duce nu numai la modificarea echilibrului financiar al contractului, ci si la periclitarea atingerii Nivelelor de Servicii la termenele angajate, pe care le monitorizeaza ARBAC.

ARBAC a constatat ca dupa intrarea in vigoare a concesiunii (17.11.2000), data la care orice subventie in sectorul apei trebuia sa inceteze, primariile de sector (cu precadere, investitiile de la PMB fiind stopate la semnalele ARBAC), au continuat sa prevada in bugetele locale fonduri de investitii pentru sistemul de alimentare cu apa si canalizare, concesionat in exclusivitate ANB, unele dintre acestea in sfera de responsabilitate a ANB stabilita prin contractul de concesiune, fara ca in prealabil sa fie negociat, intre Concedent si ANB, impactul acestor investitii asupra echilibrului financiar al concesiunii. Contractul prevede la clauzele aratate mai sus, ca in aceste cazuri trebuia sa fie supuse aprobarii Consiliului General al Municipiului Bucuresti termene devansate de atingere a nivelelor de servicii de catre Concesionar, corespunzatoare acestor contributii ale Municipiului Bucuresti sau/si reduceri corespunzatoare ale tarifului aplicabil serviciilor de alimentare cu apa si canalizare.

Constatand aceasta situatie, ARBAC a propus in septembrie 2002, un proiect de reglementare a investitiilor in domeniu, urmarindu-se intarirea reglementarilor necesare pastrarii echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, fapt stipulat in art. 6 al proiectului propus (care se anexeaza in volumul II al raportului ARBAC 2002).

Astfel de observatii au fost intocmite de ARBAC si la proiectul de buget local pentru 2003, inaintate Secretarului municipiului Bucuresti. Dupa mai multe informari facute de ARBAC la

PMB, in cursul lunii martie 2004 s-a finalizat o ultima forma a noilor regulamente locale in domeniu, care include si un regulament al investitiilor, proiecte aflate in prezent in ancheta publica pe website-ul ARBAC si cel al PMB.

Tot urmare semnalelor ARBAC, mentionam ca Primaria Municipiului Bucuresti a solicitat la ANB, in luna mai 2003, solutii de rezolvare a acestor situatii, cu atat mai mult cu cat se afla in pregatire un imprumut extern pentru reabilitarea strazilor periferice, care cuprinde si realizarea in avans a atingerii Nivelelor de Servicii A4 si B2 (acoperire). Raspunsul ANB la aceasta solicitare de punere in aplicare a clauzelor CC, il apreciem ca fiind nesatisfacator, ANB negand existenta unor astfel de probleme si evitand o evaluare detaliata si clara a responsabilitatilor sale in raport cu investitiile facute de primariile de sector dupa data intrarii in vigoare a CC, respectiv prin negocierea unor ajustari negative ale tarifului sau a devansarii unor Nivele de Servicii. Consideram astfel ca afirmatia ANB ca extinderile de retele de apa si canal realizate de primariile de sector nu sunt in aria de responsabilitate a ANB, pe motivul ca toate reprezinta Excluderi Admisibile, adica strazi nepavate sau strazi in care nu s-au intrunit angajamente ferme de racordare de cel putin 50% din gospodarii, este in mod clar eronata, intrucat ARBAC nu a primit de la ANB rapoarte cu aceste EA si nu a aprobat respectarea lor, conform prevederilor Contractului de Concesiune, care la clauza 1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a precizeaza ca "Daca aprobarea nu este obtinuta, atunci excluderea nu va fi admisa". Problema ni se pare importanta avand in vedere si prevederile legii in privinta conditiilor de acordare a subventiilor.

Mai facem observatia ca, pentru promovarea oricaror investitii in sistemul de alimentare cu apa si canalizare, trebuie consultat concesionarul, care a primit in exclusivitate gestiunea si dezvoltarea acestui sistem si care si-a asumat toate obligatiile de proiectare a reabilitarii si dezvoltarii sistemului, aferente atingerii Nivelelor de Servicii, conform Caietului de Sarcini al concesiunii, partea a II-a si a III-a.

Avand in vedere cele expuse, ARBAC a solicitat primariilor de sector sa transmita informatiile relevante referitoare la investitiile facute pentru Extinderea retelelor publice de apa si canalizare, incepand cu data intrarii in efectivitate a Contractului de Concesiune, respectiv 17.11.2000. Nu s-au primit informatii decat de la sectorul 2. Am revenit cu solicitarile de informatii de la sectoare si am informat inca o data ca la toate investitiile promovate in sistemul de alimentare cu apa si de canalizare al Municipiului Bucuresti, trebuie urmarita respectarea reglementarilor legale, intre altele solicitandu-se: avizul tehnic al ANB, apoi avizul CTE PMB si apoi aprobarea CGMB, in calitate de concedent si singura autoritate care are competenta materiala pentru sistemul si serviciul public de alimentare cu apa si canalizare ale Capitalei, acest serviciu aflandu-se sub autoritatea CGMB si nu a consiliilor de sector. La solicitarea primariilor de sector, reprezentantii concedentului (CGMB) vor trebui ca inainte de avizarea in CTE, sa stabileasca in colaborare cu ANB si ARBAC responsabilitatea pentru investitia propusa, iar atunci cand investitia propusa este in responsabilitatea ANB, conform caietului de sarcini al concesiunii, sa solicite acordul ANB pentru devansarea NS sau pentru ajustarea negativa a tarifului, conform clauzelor 20 si 5.2. (i), amintite.

Consideram ca este necesara aprofundarea acestei probleme la nivelul PMB, ANB si a primariilor de sector, ARBAC urmand a face analize detaliata, pana la Termenul Limita de Conformitate. Problema accesului deplin la informatiile detinute de primariile de sector o consideram esentiala in aceasta etapa. ARBAC urmeaza sa prezinte pe website-ul sau, in mod perfect transparent, analizele sale.

Investitia statiei de epurare **Glina**, necesita de asemenea clarificarea responsabilitatii concesionarului de a investi in statie si implicatiile solutiilor luate asupra ajustarii tarifarilor de operare - problema de aplicare a contractului si de mentinere a echilibrului sau financiar.

Statia va avea o capacitate de 3 x 7,5 – 15 m³/s ape uzate epurate, avand trei linii tehnologice. In prezent s-a incheiat conventia cadru de cofinantare a statiei, din fonduri ISPA, fiind in curs de realizare proiectul de investitii, in baza unui Grant al Comisiei Europene prin programul PHARE, de 425.853 EUR. Investitia este estimata la o valoare de cca. 225 mil. EUR si va avea

ca efect ecologizarea raului Dambovita, Argesului si Dunarii, inclusiv imbunatatirea ecosistemului Deltei Dunarii.

Asigurarea epurarii apelor uzate din sistemul de canalizare al Municipiului Bucuresti, este o obligatie de realizare in anul 5 de concesiune, prin cofinantare 75% din fonduri europene. In caz de nefinantare nerambursabila cu sprijinul Municipalitatii, obligatia exclusiva a ANB este de a realiza statia pana in anul 15 de concesiune. Contributia Municipality la proiect si lipsa aportului investitional al ANB de 25% (aport prevazut de contract), vor trebui evaluate la stabilirea tarifului de oparare al statiei.

Cu privire la mentinerea echilibrului economic al concesiunii, mentionam aici si recomandari ARBAC facute la cererea Concedentului (elaborarea de observatii si recomandari la unele proiecte de Hotarari ale CGMB, in baza clauzelor CC 10.2 si 48.1.2. b, cu privire la reglementarea si respectarea contractului), care s-au dovedit salutare. Prin observatiile noastre, am determinat Concedentul sa ia decizii corecte, care au eliminat din obligatiile bugetare locale sarcini evaluate la peste 30 milioane dolari in cazul RT, la cca 100 milioane dolari in cazul Programului de restaurare a mediului si la mentinerea penalizarii de 6 milioane Euro pentru concesionar, in cazul nerealizarii la termen a obligatiilor privind proiectul Crivina. Aceste drepturi contractuale ale Municipalitatii puteau fi pierdute fara implicarea ARBAC.

6. - Deteriorarea mecanismului de penalizare contractuala - intervenita in aplicarea obiectivului 4 al statutului ARBAC, cu privire la procedura de aplicare a penalitatilor contractuale pentru neindeplinirea obligatiilor ANB de realizare a Nivelelor de Servicii - problema de modificare nefavorabila a statutului ARBAC

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. 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 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. 5.5. - 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).”

Intre masurile esentiale pe care ARBAC trebuie sa le ia pentru a determina concesionarul sa realizeze Nivelele de Servicii se afla si masurile de penalizare a concesionarului. Intr-un caz din anul 2002, in care ANB a refuzat comunicarea datelor solicitate si nu le-a transmis nici in urma notificarii ARBAC, Consiliul sau Executiv, in conformitate cu 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. Acest proiect, desi a fost avizat favorabil in Comisia ACTE, nu a fost promovat pentru aprobare in CGMB.

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;

- votarea penalitatilor in CGMB este contradictorie regulilor elementare de disciplina contractuala. Astfel, prin aprobarea penalizarilor in forul deliberativ, se instituie practic o revotare a regulilor de penalizare, in cursul aplicarii lor, contrara bunelor practici industriale si care poate conduce la modificari importante ale echilibrului financiar al contractului, cu ample implicatii negative pentru Parti, pentru utilizatori, ca si pentru administrarea eficienta a CC;

- se incalca o cerinta elementara a asigurarii obiectivitatii monitorizarii si a aplicarii corecte a contractului de concesiune, avand in vedere necesitatile de independenta a functionarii autoritatilor de reglementare, in conformitate cu strategiile legale in domeniu (a se vedea art. 25, alin (2), lit. m) din OG nr. 32/2002), cu prevederile CC si cu cerintele subliniate in mod deosebit de proiectele de reglementari europene in domeniu (a se vedea proiectul Cartii verzi asupra Serviciilor de Interes General, lansat de Comisia Comunitatilor Europene la 21.05.2003);

- 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 la punerea in aplicare a art. 4 litera d) si al art. 5.5 din statutul ARBAC, este necesara corectia HCGMB nr. 153/2001 si revenirea la forma prevazuta initial in Contractul de Concesiune cu privire la articolele privind competentele de decizie a aplicarii penalitatilor. In acest scop ARBAC a intocmit si inaintat la PMB un proiect de Hotarare a CGMB, inca din 2002. Totodata, ARBAC considera ca valoarea penalizarilor prevazute in Contractul de Concesiune este corecta, fiind proportionala cu riscurile Municipality si responsabilitatile ANB prevazute prin CC.

7. - Schimbarea Semnificativa - aplicarea concluziilor Comisiei de Experti cu privire la Schimbarea Semnificativa - problema de aplicare a Contractului de Concesiune

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. Problema trebuie rezolvata, conform prevederilor contractuale, prin HCGMB (ori prin plata diferentei direct de catre Municipality, ori prin diminuarea ponderii participarii Municipality la capitalul ANB).

8. - Auditul de Mediu - Intarzieri in aprobarea programului de lucru al Restaurarii, rezultat din Auditul de Mediu - problema de aplicare a contractului

Scopul Auditului de Mediu l-a constituit determinarea tuturor Riscurilor de Mediu existente inainte de intrarea in vigoare a concesiunii, in “Sistem” si “Servicii” pentru a permite “Partilor” sa stabileasca alocarea responsabilitatilor pentru Restaurare si Despagubirile datorate intre Parti, precum si, in masura in care este posibil in mod rezonabil:

- a. – Identificarea Raspunderilor existente legate de Mediul Inconjurator;
- b. – Recomandarea metodelor de Restaurare pentru fiecare Risc de mediu identificat;

c. – Furnizarea unei estimari a cheltuielilor de Restaurare.

Auditul de Mediu a fost realizat de Harza Engineering Company International L.P., din fondurile concesionarului si sub controlul acestuia. Responsabilitatile prevazute in Contractul de Concesiune (CC), prin clauza 16, sunt urmatoarele:

- Concesionarul va suporta costurile Restaurarii Riscurilor de Mediu pana la o valoare maxima de 500.000 euro, din surse proprii (clauza 16.3.1);
- Concesionarul va suporta si costurile Restaurarii ce depaseste 500.000 Euro, pana la 1.000.000 Euro, sub rezerva unei ajustari ExTA aprobata de Autoritatea de Reglementare Economica (clauza 16.3.2);
- Concedentul va suporta exclusiv costurile Restaurarii Riscurilor de Mediu ce depasesc 1.000.000 Euro (clauza 16.3.3), inclusiv costurile de Restaurare a raului Dambovita in aval de caseta (clauza 16.4);
- In conditiile rezultate din Audit (costuri totale de restaurare de peste 1 milion de euro), Partile trebuie aprobe programul de lucru al Restaurarii, corespunzatoare prevederilor de la clauzele 16.3.1, 16.3.2 si 16.3.3 (clauza 16.3.4);
- Partile trebuie sa convina asupra metodelor si asupra cheltuielilor suplimentare solicitate de Concesionar (conform cu clauzele 16.1.5 si 16.1.6);

In masura in care Partile nu pot conveni asupra metodei de Restaurare sau asupra cheltuielilor anticipate legate de aceasta, Partile vor inainta disputa pentru solutionare consultantului international care a realizat Auditul de Mediu (clauza 16.1.6).

Procedurile contractuale prevad aprobarea de catre CGMB a Programelor de Restaurare, precum si a Studiilor de Fezabilitate (SF) aferente sistemul public si bunurile publice. Dupa aprobarea Programelor de Restaurare, ANB trebuia sa treaca la elaborarea SF-urilor si sa le inainteze PMB, pentru a le aviza si a le supune aprobarii in CGMB, in baza prevederilor art. 38, alin (2), lit. m) din Legea 215/2001 a administratiei publice locale, care arata ca CGMB aproba documentatiile tehnico-economice pentru lucrarile de investitii de interes local, precum si a prevederilor art. 26, punctul c, al OG nr.32/2002 privind organizarea si functionarea serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, care arata ca CGMB aproba Studiile de Fezabilitate (SF) privind reabilitarea, extinderea si modernizarea dotarilor publice aferente serviciilor de apa si canalizare.

Fata de propunerile ANB de Programe de restaurare, ARBAC a facut observatii, la solicitarea PMB. Urmarei Notei ARBAC din 19.09.2003 si a observatiilor facute de consilierii CGMB, la aceeasi data s-a amanat aprobarea Programului de masuri corective pentru conformarea la legislatia privind protectia mediului, propus de ANB in baza Auditului de mediu realizat de Harza Engineering Company International L.P., motivul principal fiind constatarea suprapunerii unor responsabilitati de Restaurare ale Municipality cu cele ale ANB de realizare a Nivelelor de Servicii.

Avand in vedere observatiile critice ale ARBAC fata de programele de restaurare inaintate de ANB, s-au solicitat explicatii la ANB si s-a introdus programul in analiza CTE - PMB. ANB nu a raspuns in mod adecvat solicitarilor PMB si ARBAC de clarificare a unor aspecte importante ale elaborarii Auditului, conditie in care Municipality se poate adresa Expertului Tehnic, precum si Auditorului, pentru clarificarile necesare si arbitraj, in vederea stabilirii corecte a responsabilitatilor intre parti si pentru aprobarea programelor de Restaurare in conformitate cu prevederile de ansamblu ale Contractului de Concesiune.

Din raspunsurile ANB, s-au putut constata urmatoarele:

- ANB nu a informat corect Auditorul, nici cu privire la sarcinile concesionarului prevazute in contract si nici cu privire la suprapunerea masurilor corective suplimentare cu obligatiile concesionarului de atingere a Nivelelor de Servicii. Principala intrebare la care ANB nu a raspuns adecvat o constituie motivul trecerii in sarcina Municipality a cel putin 94 mil Euro pentru lucrari de Restaurare legate de reabilitarea si extinderea sistemului de canalizare, in contradictie cu prevederile Caietului de Sarcini al CC, care spun ca aceste lucrari sunt in sarcina concesionarului;

- nu a fost respectata procedura de aprobare a documentatiilor tehnico-economice de catre CGMB la Restaurarea Riscurilor de Mediu, conform cerintelor de buna practica, acolo unde investitiile erau facute in Bunuri Publice sau Bunuri de Proiect;
- Programul de Restaurarea Riscurilor de Mediu, Etapa I - pina la o valoare maxima de 500.000 euro (din surse proprii ANB), a fost realizat fara a se obtinute acordul Concedentului, asa cum se arata si in raportul consultantului pentru probleme de mediu al ARBAC (nu a fost aprobat nici programul de Restaurare si nici SF-urile), 16.1.6 si 16.3.4 ale CC;

Concluzii:

- este necesara respectarea de catre ANB a procedurilor de aprobare ale CGMB, pentru promovarea Programelor de restaurare si pentru continuarea lucrarilor.
- Concesionarul trebuia sa urmeze etapele: avizarea propunerilor de Program pentru toate etapele de Restaurare in CTE PMB, inclusiv revederea prioritatilor si responsabilitatilor partilor => avizarea in Comisia ACTE, Comisia Economica si Comisia Juridica ale CGMB, in baza Rapoartelor DGUP si ARBAC => aprobarea Programelor de Restaurare in CGMB, dupa care se trece la elaborarea SF-urilor si la aprobarea lor.

9. Terenurile pentru Crivina - neclarificarea situatiei juridice a unor terenuri aferente proiectului statiei de tratare Crivina - problema de aplicare a legislatiei

Municipalitatea, prin compartimentele juridic si patrimoniu, va trebui sa ia masurile legale pentru realizarea proiectului Crivina, prevazut ca investitie obligatorie a CC .

10. - Lipsuri de programare si de coordonare a lucrarilor publice de apa si de canalizare

- lipsa informarii adecvate a ANB de catre reprezentantii Municipalitatii, cu privire la solicitarea de lucrari suplimentare si lipsa de coordonare eficienta a lucrarilor de reparatii drumuri cu lucrarile ANB - problema de aplicare a contractului si legislatiei

Este necesara programarea si coordonarea adecvata din partea Municipalitatii a lucrarilor de remediere a infrastructurii stradale si a altor retele edilitare, cu lucrarile de extindere a retelor de apa si de canalizare, finantate de ANB.

Ca o prioritate ce rezulta din analiza obligatiilor contractuale si a excluderilor admisibile permise de contract, PMB in colaborare cu primariile de sector vor trebui sa actioneze pentru pavarea intr-un ritm sustinut a strazilor de pamant, asigurandu-se astfel camp de lucru pentru ANB in cadrul realizarii Nivelelor de Servicii A4 si B2 - acoperire.

De asemenea, consideram ca trebuie intocmit un protocol intre ANB si PMB pentru promovarea si finalizarea investitiilor Municipalitatii de pavare strazi pana cel tarziu in anul 7 de concesiune, pentru a preveni astfel nerealizarea Nivelelor de Servicii A4 si B2.

11. - Modalitati de emitere a autorizatiilor si permiselor oficiale – blocajul aparut la nivelul cu privire la eliberarea autorizatiilor de constructie sau costurile suplimentare nejustificate necesare obtinerii permiselor oficiale - problema de aplicare nediscriminatorie a legislatiei.

Am fost informati ca unele primarii de sector refuza sa elibereze ANB autorizatiile de constructie pentru executia de bransamente si racorduri, solicitand prezentarea proprietarilor pentru obtinerea autorizatiei, desi ANB are contract de reprezentare a clientului sau (proprietarului) pentru toate operatiile necesare.

Aprobarea de catre Municipalitate a unei hotarari de obligare a ANB la plata unor taxe de acces cu utilaje in anumite zone ale orasului, pentru remedierea avariilor, a condus la o ajustare crescatoare de tarif, care altfel putea fi evitata.

Municipalitatea va trebui sa se implice in reglementarea unor astfel de situatii.

Cap. 8. DECIZII ALE CONSILIULUI EXECUTIV AL ARBAC

A. Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date a Nivelelor de Servicii

Urmatoarele decizii a fost initiate de ARBAC pentru clarificarea formatului inregistrarii, (prin propunerile facute catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A (ANB), prin scrisorile nr. 85/03.02.2003, 99/5.02.2003, nr. 213/2003 si 481/24.06.2003), si emise dupa discutarea lor cu ANB in reuniunile comune tinute in datele de 21.02.2003, 03.03.2003, 05.03.2003, 24.03.2003, 26.03.2003, 18.04.2003, 27.05.2003, 15.07.2003 si 18.07.2003:

- ◆ **Decizia Nr. 16 / 4.08.2003** – prin care a fost aprobat formatul inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii: A2 – Presiunea la bransament; A3 – Continuitatea serviciului; A5 – Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie; A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa.
- ◆ **Decizia Nr. 17 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii A4 – Acoperire apa potabila , B2 – Acoperire canalizare.
- ◆ **Decizia Nr. 18 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul A7 - Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa.
- ◆ **Decizia Nr. 19 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi.
- ◆ **Decizia Nr. 20 / 4.08.2003** – prin care a fost aprobat formatul inregistrarii bazei de date pentru indicatorul B1- Calitatea efluentului.
- ◆ **Decizia Nr. 21/ 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia; B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei; B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii; B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector; B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare.
- ◆ **Decizia Nr. 22 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total.
- ◆ **Decizia Nr. 23 / 4.08.2003** – prin care a fost aprobat formatul inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri. Urmare analizei ARBAC a Raportului ANB pentru prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, unde s-a constatat ca lipseau informatiile privind numele si adresa solicitantului, aceasta decizie a fost abrogata si inlocuita cu Decizia Nr. 41 / 19.11.2003, care adauga aceste inregistrari la informatiile inregistrate si raportate de catre ANB la ARBAC.
- ◆ **Decizia Nr. 24 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.
- ◆ **Decizia Nr. 25 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.
- ◆ **Decizia Nr. 26 / 4.08.2003** – prin care a fost aprobat formatul inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C6 - Timpul de tratare a solicitarilor de audiente.
- ◆ **Decizia Nr. 27 / 4.08.2003** – de aprobare a formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii.
- ◆ **Decizia Nr. 28 / 4.08.2003** – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii D1 – Presiunea minima la bransament apa industriala, D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industriala, D3 – Acoperire apa industriala.
- ◆ **Decizia Nr. 41 / 19.11.2003** – prin care a fost aprobat formatul inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri
- ◆ **Decizia Nr. 2/5.01.2004** - privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C5 – Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice, emisa in baza

Raportului ANB de Evaluare pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (27.09.2003 – 27.11.2003) transmis la ARBAC prin adresa nr.1083/19.12.2003)

B. Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC referitoare la aprobarea Nivelului Standardului de Baza pentru fiecare Nivel de Serviciu:

♦ **Decizia Nr. 11 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A1 – Calitatea apei potabile, emisa in urma analizei raportului refacut al ANB privind Nivelele Standardelor de Baza, Raportului Anual refacut al ANB si datelor transmise de ANB prin adresa nr. 4946 / 12.11.2002. Nivelul Standardului de Baza al acestui indicator urmareste conformitatea parametrilor medii trimestriali si anuali realizati pentru aluminiu rezidual, turbiditate, coliformi total si clor liber rezidual, cu STAS 1342/91, rezultand un procent de conformitate pentru indicatorul A1 defalcat pe cele trei componente ale sistemului – statiile de tratare Rosu si Arcuda si reseaua de distributie – si pe fiecare parametru monitorizat.

♦ **Decizia Nr. 12 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A5 – Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul A5: 30% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 24 de ore; 40% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 48 de ore; 55% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 72 de ore; 45% din cazurile notificate rezolvate in mai mult de 72 de ore – reprezinta raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele specificate si numarul total de cazuri notificate ca avarii de apa. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003

♦ **Decizia Nr. 13 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul B3: 10% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 24 de ore; 78% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 96 de ore; 22% din cazurile notificate rezolvate in mai mult de 96 de ore – reprezinta raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere.

♦ **Decizia Nr. 14 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul B4.1: 31 % din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 2 zile; 53% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 7 zile; 87% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 30 zile; 13% din cazurile notificate rezolvate in mai mult de 30 zile – reprezinta raportul dintre numarul de cazuri notificate in intervalele de timp specificate si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector.

♦ **Decizia Nr. 15 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul B4.2: 53% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 24 de ore; 78% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 48 de ore; 22% din cazurile notificate rezolvate in mai mult de 48 de ore – reprezinta raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003

♦ **Decizia Nr. 16 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul B4.3: – 88% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 6 ore; 12% din cazurile notificate rezolvate in mai mult de 6 ore – reprezinta raportul dintre numarul de cazuri de infundari/prabusiri vidanajate in 6 ore si numarul de cazuri de infundari/prabusiri notificate in care ANB a stabilit riscul de inundare. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003

- ♦ **Decizia Nr. 17 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul B5 – 70% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 48 de ore; 30% din cazurile notificate rezolvate in mai mult de 48 de ore – reprezinta raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003
- ♦ **Decizia Nr. 18 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila sau racorduri la canalizare, emisa in baza analizei Raportului Anual refacut al ANB si procedurilor comunicate de ARBAC la ANB. Valoarea aprobata a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul C2, este de: 20% pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre numarul solicitarilor rezolvate in trei saptamani si numarul total al 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 numarul solicitarilor rezolvate in interval de o saptamana si numarul total al solicitarilor; 0% pentru cazul realizarii intregii activitati de proiectare si executie a noi bransamente / racorduri, in decurs de maxim 3 luni de la primirea cererii, de catre ANB, reprezentand raportul dintre numarul solicitarilor rezolvate in 3 luni si numarul total al solicitarilor. Pentru acest NS, ARBAC a admis ca Excluderi Admisibile suplimentare fata de prevederile Contractului de Concesiune, situatiile in care timpul insumat de obtinere a tuturor avizelor si autorizatiilor (altele decat cele ale ANB) depaseste perioada de 45 de zile.
- ♦ **Decizia Nr. 19 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul C3: 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 5 zile; 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 5 zile – reprezinta raportul dintre numarul de solicitari de informatii privind facturarea primite si rezolvate in intervalele de timp specificate si numarul total de solicitari de informatii privind facturarea. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003.
- ♦ **Decizia Nr. 20 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul C4: 30% din raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile; 70% din raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai mult de 10 zile – reprezinta raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB.
- ♦ **Decizia Nr. 21 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C5 – Timp pentru tratarea apelurilor telefonice. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul C5: 0% din apeluri preluate in maximum 15 secunde; 0% din apeluri preluate in maximum 30 secunde; 100% din apeluri preluate in mai mult de 30 secunde – reprezinta raportul dintre numarul de apeluri preluate in intervalele de timp specificate si numarul total de apeluri. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003.
- ♦ **Decizia Nr. 22 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul C6: 70% din audiente tinute in decurs de o jumatate de zi fata de inscriere; 30% din audiente tinute in mai mult de o jumatate de zi fata de inscriere – reprezinta raportul dintre numarul de solicitari de audiente inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate si numarul total de solicitari de audiente inregistrate la ANB. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003.
- ♦ **Decizia Nr. 23 / 20.11.2002** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C7 – Timpul pentru tratarea reclamatiiilor privind acuratetea contorizarii.

Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul C7: 50% din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai putin de 3 luni; 50% din reclamatii privind acuratetea contorizarii rezolvate in mai mult de 3 luni – reprezinta raportul dintre numarul de solicitari privind acuratetea contorizarii rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari privind acuratetea contorizarii inregistrate la ANB. Art. 2 al acestei Decizii a fost modificat prin Decizia nr. 15 / 30.05.2003

♦ **Decizia Nr. 24 / 20.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorii D1 – Presiunea minima la bransament, D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială si D3 – Acoperire. Valoarea Nivelului Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul D1: 90% - reprezinta raportul dintre numarul de clienti industriali la care presiunea apei la bransament este de 7 m coloana de apa si numarul total de clienti care au contracte de alimentare cu apa industrială. Valoarea Nivelului Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul D2: 90% - reprezinta raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industrială la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industrială; Valoarea Nivelului Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul D3: 70% - reprezinta raportul dintre numarul de cereri de racordare rezolvate si numarul total de cereri de racordare inregistrate la ANB.

♦ **Decizia Nr. 25 / 20.11.2002** – prin care a fost respinsa propunerea ANB privind Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa. Valoarea propusa de ANB aferenta Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A7 – 54,35% nu a putut fi acceptata, intrucat informatiile prezentate de ANB pentru primul an de concesiune aveau o eroare mare, care nu permitea calculul corect al NSB, valoarea acestuia fiind foarte importanta, avand in vedere faptul ca la acest indicator Nivelele Standardelor Obiectiv depind de Nivelul Standardului de Baza. Prin aceasta Decizie, se accepta transmiterea problemei la Comisia de Experti, pentru solutionare, in conformitate cu prevederile clauzei 49 din Contractul de Concesiune.

♦ **Decizia Nr. 31 / 28.11.2002** – de aprobare a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A3 – Continuitatea serviciului. Nivelul Standardului de Baza stabilit pentru indicatorul A3: 70% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila de maximum 6 ore; 17% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre 6 si 12 ore; 10% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila intre 12 si 24 ore; 3% pentru intreruperi in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore – reprezinta raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa potabila cu duratele specificate si numarul de intreruperi in alimentarea cu apa potabila.

♦ **Decizia Nr. 32 / 28.11.2002** – prin care a fost respinsa propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A privind Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor. Motivul respingerii propunerii ANB referitoare la Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A8 (95,75%) il constituie necomunicarea informatiilor relevante cu privire la acest indicator, in termenul prevazut de Contractul de Concesiune. Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat ca valoarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A8 sa fie definita prin raportul dintre valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise. Formula de calcul va fi aplicata tinand cont de definitiile urmatoarelor termeni: valoarea totala a facturilor emise, valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor, bransament, utilizator, punct de delimitare a instalatiilor de alimentare cu apa potabila dintre prestator si utilizator, sistem public de alimentare cu apa potabila, retea publica de alimentare cu apa, contor de bransament, contor de retea.

Prin aceasta Decizie, se accepta transmiterea problemei la Comisia de Experti, pentru solutionare, in conformitate cu prevederile clauzei 49 din Contractul de Concesiune.

♦ **Decizia Nr. 33 / 28.11.2002** – prin care a fost respinsa propunerea ANB privind Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C1- Clienti contorizati ca procentaj din total.

Motivul respingerii propunerii ANB referitoare la Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C1 (89,10%) îl constituie necomunicarea informațiilor relevante cu privire la acest indicator de către ANB, în termenul prevăzut de Contractul de Concesiune. Consiliul Executiv al ARBAC a aprobat ca valoarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul C1 să fie definită prin raportul dintre numărul de bransamente contorizate și numărul total de bransamente. Formula de calcul va fi aplicată ținând cont de definițiile următorilor termeni: număr total de bransamente, număr de bransamente contorizate, bransament, utilizator, punct de delimitare a instalațiilor de alimentare cu apă potabilă dintre prestator și utilizator, sistem public de alimentare cu apă potabilă, rețea publică de alimentare cu apă, contor de bransament, contor de rețea. Prin această Decizie, se acceptă transmiterea problemei la Comisia de Experti, pentru soluționare, în conformitate cu prevederile clauzei 49 din Contractul de Concesiune.

♦ **Decizia Nr. 10/29.05.2003** - prin care a fost aprobat modul de calcul al Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A7 - Apa facturată și contorizată ca procent din apă produsă. Decizia cuprinde următoarele reglementări (în completarea Deciziei nr. 25/20.10.2002):

- i) formula de calcul a Nivelului de Serviciu A7
- ii) formula de calcul a Nivelului Standardului de Baza al indicatorului A7
- iii) este definit anul N-1, în care se finalizează contorizarea debitelor de apă potabilă produsă și introdusă în sistemul de alimentare cu apă al municipiului București
- iv) Nivelul Standardului de Baza se va determina cu exactitate după 12 luni de monitorizare a înregistrărilor debitelor contorizate de apă potabilă produsă, în anul N, care va deveni an de referință pentru evoluția randamentului rețelei.
- v) Conformitatea indicatorului A7 va putea fi evaluată numai după decizia de aprobare a NSB conform procedurii prevăzute la art. 2 și art.4 din decizie. Până în anul N datele raportate cu privire la indicatorul A7 vor avea un caracter informativ și nu vor fi luate în considerare pentru evaluarea conformității
- vi) Între anul 1 al Concesiunii și anul N-1, ANB va prezenta la ARBAC, prin raportul sau anual și prin informări periodice solicitate de ARBAC, următoarele date: valoarea estimată a indicatorului A7, în baza datelor disponibile, inclusiv prezentarea procedurii de evaluare a volumului de apă produsă, acolo unde nu sunt montate sisteme de măsură adecvate; statistica avariilor și lista lucrărilor de înlocuire a rețelelor de apă potabilă; date extrase din evoluția indicatorilor A5 - Timpul de reparație a avariei privind explozii sau scurgeri de apă potabilă și A 8 - Facturi emise pe baza contoarelor, relevante pentru reducerea pierderilor de apă; date referitoare la furturile de apă potabilă; date referitoare la variațiile importante ale consumului de apă potabilă. Informațiile prezentate de ANB vor sta la baza stabilirii criteriilor de evaluare a creșterii de randament a rețelelor de alimentare cu apă potabilă între anul 2001 și anul N. ANB va putea prezenta și alte informații relevante pentru această evaluare.
- vii) Înainte de finalizarea anului N-1, ARBAC și ANB vor încheia un acord prin care se vor stabili: criteriile de evaluare și modalitatea de calcul a creșterii de randament a rețelelor de alimentare cu apă potabilă între anul 2001 și anul N, modalitatea de calcul a randamentului rețelei de alimentare cu apă potabilă, începând cu anul N, modalitatea de calcul a incidentelor vanzarilor de apă și a altor factori obiectivi de influență a randamentului rețelei.
- viii) După stabilirea Standardului de bază în anul N, partile vor reanaliza creșterea de randament care va reprezenta Standardul Obiectiv până în anul 5 al concesiunii și eventual creșterile de randament care vor reprezenta Standardul Obiectiv până la sfârșitul concesiunii. Decizia este în curs de revizuire, după discuțiile purtate cu ANB.

♦ **Decizia Nr. 11/29.05.2003** - prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor, emisă în baza informațiilor prezentate de ANB la ARBAC la data de 10.10.2002, adreselor ANB nr. 7891/27.11.2002 și nr. 1755/21.04.2003 și Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32/2002.

Formula de calcul din care a rezultat valoarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A8 (91,31%), reprezinta raportul dintre media anuala, pentru anii 1999 si 2000, a sumei valorilor tuturor facturilor emise de RGAB pe baza citirii contoarelor montate la nivelul fiecarui bransament si media anuala, pentru anii 1999 si 2000, a sumei valorilor tuturor facturilor emise de RGAB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti

♦ **Decizia Nr. 12/29.05.2003** – prin care a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul C1- Clienti contorizati ca procentaj din total, emisa in baza informatiilor prezentate de ANB la ARBAC la data de 10.10.2002, datelor transmise de ANB prin adresa nr. 7891/27.11.2002, Deciziei ARBAC nr. 33/2002 si adresei ANB nr. 256/2003. Formula de calcul din care a rezultat valoarea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul C1 (86,76%), reprezinta raportul dintre media anuala, pentru anii 1999 si 2000, a numarului de bransamente contorizate si media anuala, pentru anii 1999 si 2000, a numarului total de bransamente, contorizate si necontorizate din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti

♦ **Decizia Nr. 13 / 29.05.2003** - privind aprobarea Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul B 4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, (20% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 2 zile ; 45% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 7 zile; 80% din cazurile notificate rezolvate in mai putin de 30 de zile; 20% cazurile notificate rezolvate in mai mult de 30 de zile), emisa in baza adresei ANB nr. 8056/20.12.2002 (prin care a contestat valorile Nivelelor Standardului de Baza B4.1 stabilit prin Decizia Nr. 14 / 20.11.2002), Raportului Anual 2002 al ANB prezentat la ARBAC la data de 28.02.2003 si datelor transmise de ANB prin adresa nr. 2315/21.03.2003.

♦ **Decizia 15/30.05.2003** – prin care a fost aprobata modificarea 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, in sensul anularii Art. 2 al deciziilor mentionate. Decizia a fost emisa in urma analizei adresei ANB nr. 8056/20.12.2002, prin care a fost contestat art. 2 al 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 pe motivul "introducerii unei obligatii neprevazute in Contractul de Concesiune" si concluziilor sedintelor de lucru comune dintre ARBAC si ANB din datele 21.05.2003 si 27.05.2003

Astfel, urmare acestei decizii ANB va prezenta in cadrul fiecarui Raport Anual lista detaliata a notificarilor ramase nerezolvate din anul precedent, cuprinse in procente de neconformitate a Nivelelor de Servicii, acceptate prin prevederile contractuale. Aceste cazuri vor fi reinregistrate de ANB in registrul datelor de baza si tabelele rezumative din anul curent, data notificarii considerandu-se prima zi a anului contractual curent.

C. Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC referitoare la aprobarea sau respingerea Conformitatii Nivelelor de Servicii:

♦ **Decizia Nr. 1/3.01.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3 - "Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia", emisa in urma analizei Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru indicatorul B3, aferent perioadei de evaluare continua 3.10 – 4.12.2002 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca nou termen limita de conformitate data de 24.01.2003);

♦ **Decizia Nr. 2 / 14.01.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B 4.3 – "Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector", urmare analizei Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru indicatorul B4.3 - refacut - aferent perioadei de evaluare continua 3.10 – 4.12.2002 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca nou termen limita de conformitate data de 24.01.2003);

♦ **Decizia Nr. 30 / 28.10.2003** – de aprobare a Scrisorii de Respingere a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila , emisa in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila si avand in vedere lipsa informatiilor relevante pentru verificarea conformitatii, cauzata de refuzul ANB de a transmite baza de date comuna pentru indicatorii A2, A3, A5, A6, din care se pot extrage cazurile specifice indicatorului A6. Astfel, prin aceasta Decizie ARBAC a solicitat ANB sa ia toate masurile necesare pentru realizarea Nivelului de Serviciu Serviciu A6 in urmatoarea perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

♦ **Decizia Nr. 31 / 28.10.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie, emisa ca urmare a analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B5 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11. 2002) si avand in vedere lipsa informatiilor relevante pentru o verificare si o evaluare corecta a indicatorului, datorata refuzului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de a transmite baza de date comuna privind indicatorii B4.1 si B4.2, din care se pot extrage cazurile specifice indicatorului B5, solicitata in mod expres de catre ARBAC. Totodata, prin aceasta Decizie ARBAC a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sa ia toate masurile necesare pentru realizarea Nivelului de Serviciu B5 in urmatoarea perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.

♦ **Decizia Nr. 32 / 28.10.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate de catre ARBAC pentru Nivelul de Serviciu C1 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11. 2003)

Motivele care au stat la baza Respingerii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 au fost urmatoarele:

i) Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii este de 95,83%, fata de prevederea contractuala de 99% (S-a constatat calculul gresit al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru NS C1, in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, intrucat la evaluarea conformitatii nu s-a tinut seama de numarul total de bransamente necontorizate ale clientilor, lipsind din baza de date transmisa initial la ARBAC numarul de bransamente ce alimenteaza blocurile de locuinte independente, ce au contracte individuale cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., dar sunt facturate incorect pe baza inregistrarilor unor contoare comune)

ii) ARBAC a respins o parte a Excluderilor Admisibile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. odata cu raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii ca fiind nejustificate

iii) Lipsa informatiilor complete privind inregistrarile bazei de date pentru perioada evaluata

Prin aceasta Decizie, ARBAC a cerut ANB sa ia toate masurile necesare realizarii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, in urmatoarea perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, tinand seama de motivele respingerii conformitatii si de recomandarile ARBAC privind Planul de imbunatatire (care va trebui sa cuprinda urmatoarele: prezentarea completa a bazei de date a ANB solicitata de ARBAC, conform Deciziei ARBAC nr. 22/2003 si scrisorii ARBAC nr. 776/15.10.2003; contorizarea individuala a tuturor bransamentelor clientilor cu care ANB are contract, inclusiv a celor 1698 de blocuri necontorizate, care in prezent sunt facturate pe baza inregistrarilor contoarelor comune la mai multe blocuri; realizarea celor mai eficiente solutii tehnice de montare a contoarelor la cele 1698 de blocuri, inclusiv prin montarea de contoare in subsolurile vizitabile, acolo unde Asociatiile de proprietari/locatari solicita acest lucru si se angajeaza sa asigure securitatea

aparatelor; transmiterea Excluderilor Admisibile la ARBAC, pentru aprobare; intocmirea unei situatii exacte a contoarelor comune mai multor imobile, inclusiv la casele de locuit).

♦ **Decizia Nr. 33 / 28.10.2003** – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri, emisa in urma analizei Raportului ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11. 2003). Motivele Deciziei CE ARBAC de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 au fost urmatoarele:

i) Procentul de conformitate realizat la Nivelul de Serviciu C2 este de 15 %, fata de prevederea contractuala de 99%

ii) Calculul Nivelului de Serviciu C2 de catre ANB a fost eronat (cazurile de EA invocate nu se justifica in totalitate, o parte fiind considerate in mod eronat excluderi totale, fiind in fapt excluderi parțiale; Excluderile Admisibile invocate nu s-au prezentat detaliat, la solicitarea ARBAC si nu au fost propuse anterior perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii spre a fi analizate si aprobate de ARBAC; Excluderile Admisibile au fost calculate in conditii ipotetice, in afara cadrului reglementat, intrucat Excluderile Admisibile nu erau aprobate de ARBAC);

Astfel, conform celor precizate in Decizie, ANB va lua toate masurile necesare realizarii Nivelului de Serviciu C2 in urmatoarea perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, tinand seama de motivele respingerii conformitatii si recomandările ARBAC privind Planul de imbunatatire (care va include urmatoarele: organizarea ANB astfel incat sa asigure respectarea timpului de realizare de noi bransamente si/sau racorduri de trei luni, prevazut de Contractul de Concesiune (in cazul optiunii libere a clientului de a executa lucrarea cu ANB si unde timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri va fi calculat cumulandu-se toti timpii de activitate ai ANB: aviz tehnic – proiectare – obtinere avize si Autorizatie de Constructie – executie – receptie, dupa eliminarea Excluderilor Admisibile aprobate de ARBAC); pentru urmatoarea evaluare se vor accepta ca Excludere Admisibila totala cazurile de lipsa plata proiect sau lipsa plata lucrare (50%) pe durata evaluarii indicatorului, precum si cazurile in care timpul disponibil pana la sfarsitul perioadei de evaluare este mai mic decat timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri prevazut de CC, cazuri care constituie report pentru urmatoarea perioada de evaluare si ca Excludere Admisibila temporara (partiala) determinata de intarzierea platii sau de intarzierea obtinerii avizelor, respectiv excluderea timpului intre instiintarea clientului si plata proiectului sau plata avansului de 50 %, precum si timpul de eliberare a avizelor si a Autorizatiei de Constructie peste 45 de zile; ANB va informa clientul ca acesta poate contracta lucrarea de executie si cu terti, fixand conditii de calitate a executiei transparente si rezonabile, cu acordul ARBAC. Toate procedurile ANB vor tine seama si de aceasta alternativa, de executie a lucrarilor de catre terti, la care ANB executa doar proiectul si receptia lucrării.

♦ **Decizia Nr. 34 / 28.10.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii si informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C3 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2003)

♦ **Decizia Nr. 35 / 28.10.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise , urmare a analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii si informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C4 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11. 2003).

♦ **Decizia Nr. 36 / 28.10.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de

Serviciu C5 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2003).

Motivul Deciziei de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice a fost lipsa informatiilor relevante pentru o verificare si o evaluare corecta a Nivelului de Serviciu, avand in vedere ca Centrul Unic de Apel si aparatura necesara inregistrarii apelurilor telefonice nu au functionat in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii. Astfel, prin aceasta Decizie ARBAC a solicitat ANB sa ia toate masurile necesare pentru realizarea Nivelului de Serviciu C5 - Timpul de tratare a apelurilor telefonice in urmatoarea perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, tinand seama de motivele respingerii conformitatii

♦ **Decizia Nr. 37 / 28.10.2003** - prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C6 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2003). Prin aceasta Decizie ARBAC a recomandat ANB sa ia toate masurile necesare pentru realizarea Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, tinand seama de deciziile si solicitarile ARBAC privind monitorizarea Nivelelor de Servicii

♦ **Decizia Nr. 38 / 28.10.2003** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii si informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C7 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2003). La solicitarea ARBAC, ANB va prezenta un Plan de imbunatariere pentru Evaluarea Continuarii Continuitatii Nivelului de Serviciu C7, care va include:

i) Procedura de inregistrare si tratare a reclamatiiilor privind acuratetea contorizarii cu stabilirea cazurilor care se incadreaza in Nivelul de Serviciu, stabilirea cazurilor in care este obligatorie plata de catre client a operatiunilor de montare-demontare, functie de data ultimei verificari metrologice a contorului, stabilirea procedurii de restituire a taxelor percepute in cazul in care, in urma verificarii, contorul este declarat “ respins”, stabilirea procedurii de regularizare a consumurilor in urma verificarilor metrologice; respectarea ordinii cronologice la emiterea Proceselor verbale de verificare si / sau Rapoartelor de incercare (formulare tip ANB). Numerele corespunzatoare acestor documente sa fie in corelare cu datele cand au fost emise, avand deci o ordine cronologica;

ii) respectarea formatului inregistrarii bazei de date in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 27/2003;

iii) imbunatatirea modului de preluare a petitiilor la Biroul de Primire Clienti, astfel incat data solicitarii verificarii sa fie confirmata de catre client

♦ **Decizia Nr. 42 / 24.11.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila, in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare a Continuarii Conformitatii si informatiilor suplimentare transmise de ANB prin scrisoarea 9765/19.11.2003 pentru Nivelul de Serviciu A6 (pentru care Contractul de Concesiune prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2003). Prin aceasta Decizie, Decizia Nr. 30/28.10.2003 si-a incetat valabilitatea.

♦ **Decizia Nr. 43 / 24.11.2003** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, emisa in urma analizei si verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii si informatiilor suplimentare transmise de ANB prin scrisoarea 9765/19.11.2003 pentru Nivelul de Serviciu B5 (pentru care Contractul de Concesiune

prevede ca termen limita de conformitate data de 17.11.2003). Prin aceasta Decizie, Decizia Nr. 31/28.10.2003 si-a incetat valabilitatea.

♦ **Decizia Nr. 1 / 5.01.2004** - de aprobare a Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, emisa in urma analizei Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B 3.

♦ **Decizia Nr. 3 / 8.01.2004** - de aprobare a Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice, emisa in urma analizei Raportului ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5.

♦ **Decizia Nr. 4 / 9.01.2004** – prin care a fost aprobata Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, avand in vedere Raportul ANB privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1, adresa ARBAC nr. 829/28.10.2003 de respingere a conformitatii NS C1, Decizia ARBAC nr.32/2003, de aprobare a scrisorii de respingere a conformitatii, adresa ARBAC nr. 1019/04.12.2003 prin care se solicita transmiterea urmatorului raport pentru noua Evaluarea Initiala a Conformitatii si raspunsul ANB transmis prin adresa nr. 10566/23.12.2003. Motivele care au stat la baza Respingerii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 au fost urmatoarele:

- intarzieri si chiar refuz de transmitere de informatii relevante pentru evaluarea corecta a NS C1 (NSB C1);
- invocarea unor motive nerezonabile contrar prevederilor Contractului de Concesiune;
- lipsa de buna credinta si nerespectarea Bunei Practici Industriale, cu privire la contorizarea bransamentelor clientilor, fapt ce a generat numeroase petitii ale acestora, ramase nerezolvate si dupa incercarile de mediere ale ARBAC conform prevederilor statutului sau (art.4 lit. c si art.5.9) din anexa la HCGMB nr.153/2001.
- la 22.12.2003, ANB nu a transmis raportul pentru noua Evaluare Initiala a Continuitatii, iar prin scrisoarea 10566/23.12.2003, ANB comunica la ARBAC ca isi mentine punctul de vedere privind atat modalitatea de calcul a indicatorului cat si in privinta realizarii conformitatii NS C1 la 02.09.2003.

Netransmiterea raportului de catre ANB reprezinta practic netransmiterea de informatii necesare evaluarii conformitatii NS, conditie in care ARBAC notifica ANB asupra faptului ca lipsa Raportului din 22.12.2003 constituie o nerespectare semnificativa a clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune, care face responsabil concesionarul de plata imediata a unei penalitati de 1.500.000 (un million cinci sute de mii) de Euro.

♦ **Decizia Nr. 5 / 5.02.2004** - prin care a fost aprobata Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, emisa in urma Raportului ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 si adresei ANB nr. 258/16.01.2004 prin care au fost transmise informatiile suplimentare solicitate de ARBAC.

D. Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC privind aprobarea procedurilor de monitorizare a Nivelelor de Servicii:

♦ **Decizia Nr. 9/29.05.2003** – de aprobare a Procedurii de monitorizare a indicatorului A1 – Calitatea apei potabile, avand in vedere prevederile Contractului de Concesiune privind Standardul Obiectiv, Anexa referitoare la monitorizarea calitatii apei potabile, adresele ANB nr. A11/ 27.02.2003 si nr. 3377/29.05.2003, adresa Directiei de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti nr. DII/ 10/ 2.02.2003 si concluziile sedintei de lucru comune ARBAC - ANB din 3.03.2003. Aceasta decizie a aprobat urmatoarele puncte:

- modificarea aliniatului 1 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11 / 20.11.2002, in sensul aprobarii valorilor Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorul A1 si calcularii conformitatii fiecarui parametru al indicatorului A1, pana in anul 5 de Concesiune, ca fiind raportul conformitatii valorilor medii realizate trimestrial si anual cu STAS 1342/1991.

- Procedura de monitorizare a Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile (care include Reguli de masurare si monitorizare, Regulile de evaluare a conformitatii si Reguli de evaluare a conformitatii fata de Nivelul Standardului Obiectiv).
- Formatul registrelor datelor de baza pentru indicatorul A1
- Formatul tabelelor rezumative privind realizările indicatorului A1

E. Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC referitoare la solutionarea disputelor dintre clienti si Concesionarul SC Apa Nova Bucuresti SA, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a clientilor, reprezentand asociatii de proprietari sau locatari ale blocurilor de locuinte, cu care concesionarul are contracte de furnizare a serviciilor de apa si canalizare

♦ **Decizia Nr. 39 / 28.10.2003** - privind rezolvarea disputelor dintre clienti si concesionarul ANB, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a clientilor, reprezentand asociatii de proprietari sau locatari ale blocurilor de locuinte, cu care concesionarul are contracte de furnizare a serviciilor de apa si canalizare, emisa in baza analizei petitiilor urmatoarelor clienti ai ANB, inaintate la ARBAC in urma raspunsurilor nesatisfacatoare primite din partea ANB: Asociatia de proprietari Bl. F8, Aleea Giurgeni nr. 7, sector 3, Asociatia de locatari Bl. V49, Aleea Botorani nr. 15, sector 5, Asociatia de proprietari Bl. TD28, Str. Targu Neamt nr. 24, sector 6, Asociatiile de locatari Bl. C, D1, D2, F, Calea Giulesti nr. 125-133, sector 6, Asociatiile de proprietari ale blocurilor din Bdul Constructorilor nr. 23, 25, 27, sector 6, Asociatia de locatari Str. Drumul Taberei nr. 59, Bl. TD48, sector 6 si faptului ca ANB nu a luat masuri adecvate de rezolvare a litigiilor mentionate mai sus, neaplicand masurile solicitate de ARBAC, conform normelor in vigoare.

♦ **Decizia Nr. 40 / 7.11.2003** - privind modificarea art. 3 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39 / 28.10.2003 privind rezolvarea disputelor dintre clienti si concesionarul ANB, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a clientilor, reprezentand asociatii de proprietari sau locatari ale blocurilor de locuinte, cu care concesionarul are contracte de furnizare a serviciilor de apa si canalizare

F. Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC referitoare la aprobarea formatului tabelelor rezumative pentru Nivelele de Servicii (emise in baza propunerilor ARBAC privind formatul tabelelor rezumative pentru toti indicatorii prevazuti in Contractul de Concesiune, concluziilor reuniunilor comune intre ARBAC si ANB din:12.02.2003, 3.03.2003, 31.07.2003, 16.12.2003 si 19.12.2003, Proiectului de Decizie al Consiliului Executiv al ARBAC privind formatul tabelelor rezumative si propunerilor ANB):

- ♦ **Decizia Nr. 10 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A2 - Presiunea la bransament
- ♦ **Decizia Nr. 11 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului
- ♦ **Decizia Nr. 12 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A4 - Acoperire apa potabila
- ♦ **Decizia Nr. 13 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie
- ♦ **Decizia Nr. 14 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A6 - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa
- ♦ **Decizia Nr. 15 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa
- ♦ **Decizia Nr. 16 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B1 - Calitatea efluentului
- ♦ **Decizia Nr. 17 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B2 - Acoperire canalizare

- ◆ **Decizia Nr. 18 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
- ◆ **Decizia Nr. 19 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prăbusiri de canal colector și înlocuirea conductei
- ◆ **Decizia Nr. 20 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal și curățarea infundării
- ◆ **Decizia Nr. 21 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbusiri /infundări de canal colector
- ◆ **Decizia Nr. 22 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundației cu apă reziduală din gospodărie și curățare
- ◆ **Decizia Nr. 23 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C2 – Timp pentru realizarea de noi bransamente apă și/sau racorduri canalizare
- ◆ **Decizia Nr. 24 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timp pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea
- ◆ **Decizia Nr. 25 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise
- ◆ **Decizia Nr. 26 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timp pentru a răspunde la contactele telefonice
- ◆ **Decizia Nr. 27 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp de tratare a solicitărilor de audiențe
- ◆ **Decizia Nr. 28 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitărilor privind acurătatea contorizării
- ◆ **Decizia Nr. 29 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D1 – Presiunea minimă la bransament apă industrială
- ◆ **Decizia Nr. 30 / 25.03.2004** - de aprobare a formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apă industrială

Capitolul 9. CONCLUZII EVALUARE

Cadrul evaluarii

Activitatea desfasurata de ANB in cel de-al treilea an de concesiune, monitorizata de ARBAC in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, a pus in evidenta urmatoarele:

- **Mediul extern concesiunii** a fost marcat in continuare de elemente nefavorabile acesteia, chiar daca in plan economic inflatia aproape controlata a constituit un context favorabil. Astfel, in plan legislativ, unele dintre noile prevederi legale din sectorul apei au reprezentat pentru concesiune modificari legislative nefavorabile, atat concesionarului, care poate fi astfel determinat sa solicite cresteri tarifare de compensare, cat si utilizatorilor, carora le vor creste tarifele, fara vreun beneficiu privind calitatea serviciilor. Totodata, trebuie sa mentionam impactul nefavorabil al existentei celor doua regii buciurestene prestatoare de servicii publice (RADET si RATB), care mentin relatii si practici criticabile, cu efecte nefavorabile asupra respectarii clauzelor contractului de concesiune.
- **In planul intern al aplicarii prevederilor concesiunii**, dupa cum am prezentat si la capitolul 7, s-au evidentiati o serie de probleme de aplicare a contractului si legislatiei, in care partile contractuale au pareri diferite cu privire la rezolvare sau au amanat rezolvarile, situatii care pot avea un impact nefavorabil asupra atingerii Nivelelor de Servicii. Dintre acestea subliniem in mod deosebit problemele:
 - refuzul ANB de a gestiona Retelele Telescopice, in aceleasi conditii contractuale cu restul sistemului;
 - datoriile RADET catre ANB si problema facturarii apelor uzate provenite din apa calda manajera livrata de RADET;
 - subventiile facute in aria de responsabilitate a concesionarului, cu incalcarea clauzelor contractuale, care pot periclita echilibrul financiar al concesiunii si implicit realizarea Nivelelor de Servicii;
 - deteriorarea mecanismului de penalizare contractuala, prin modificarea statutului ARBAC, situatie care diminueaza posibilitatile reglementatorului de a determina concesionarul sa respecte obligatiile contractuale cu privire la atingerea Nivelelor de Servicii;
 - lipsurile de programare si de coodonaie a lucrarilor publice de apa si de canalizare.

Rezultatul evaluarii

In conditiile generale expuse mai sus, cea mai mare parte dintre obligatiile contractuale privind Nivelele de Servicii (NS), care au avut termene in anul 3 de concesiune au fost indeplinite. Astfel, analizele noastre au pus in evidenta ca au fost atinse si mentinute Standardele Obiectiv la termenele contractuale la 1 Nivel de Serviciu privind alimentarea cu apa potabila (NS A6), la 3 Nivele de Serviciu privind canalizarea (NS B3, B4.3 si B5) si la 5 Nivele de Serviciu privind relatiile cu clientii (NS C3, C4, C5, C6 si C7). De asemenea, pentru restul Nivelelor de Servicii, nu s-au constatat incalcari ale Standardelor de Baza.

Evaluarile ARBAC au pus in evidenta ca nu au fost atinse Standardele Obiectiv la 2 Nivele de Servicii privind relatiile cu clientii, respectiv la NS C1 si NS C2, ARBAC adoptand deciziile de Respingere a Conformitatii si urmarind derularea programelor de remediere. Cu privire la aceste doua NS se mentioneaza ca:

- ANB nu a acceptat evaluarea ARBAC pentru NS C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total, litigiul aflandu-se in analiza Expertului Tehnic. Mentionam ca in cazul in care ANB nu remediază serviciile timp de trei luni de la notificarea ARBAC, poate suporta penalizari de 1,5 milioane de Euro.
- Si in cazul NS C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, ANB a contestat initial evaluarea ARBAC. Ulterior, in fata probelor de netagaduit constatate de ARBAC, ANB a acceptat sa transmita al doilea Raport de Evaluare, informand ARBAC despre aceasta intentie (al doilea Raport corespunde celei de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii).

Intarzierea celui de al doilea Raport al ANB pentru NS C2, peste termenele contractuale si cele date de notificarile ARBAC, poate avea drept consecinta, de asemenea, penalizarea Concesionarului cu 1,5 milioane de Euro, pentru lipsa de informatie relevanta evaluarii Nivelului de Serviciu.

In ansamblu, trebuie sa remarcam eforturile concesionarului pentru cresterea calitatii apei potabile, prin investitiile facute in statiile de tratare Rosu si Arcuda, pentru dotarea cu utilaje performante sau pentru crearea Centrului Unic (tehnice) de Apeluri, centru care permite un tratament prompt si de calitate a petitiilor clientilor, aliniind aceasta prestatie la cote europene. Sunt de apreciat si eforturile de organizare ale ANB, care demonstreaza capacitatea sa de a realiza performante manageriale deosebite, confirmand calitatile de lider al pietei din sectorului apei.

Cu privire la unele aspecte negative ale activitatii concesionarului, in afara de nerealizarea Nivelelor de Servicii C1 si C2 in prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, mentionam practicile criticabile utilizate de ANB pentru blocarea accesului deplin al ARBAC la informatiile necesare evaluarii Nivelelor de Servicii, unele abuzuri de pozitie dominanta, precum si incercarile de modificare nerezonabila a echilibrului economic al contractului. Ne asteptam ca astfel de atitudini si actiuni nedorite sa fie eliminate pe viitor in relatiile cu ARBAC si cu Municipality. Totodata, este necesar ca ANB sa faca eforturi sa inlature neclaritatile si lipsa de coordonare a investitiilor privind extinderile de retele constatate in anul 3 de concesiune, avand in vedere responsabilitatile asumate de ANB prin Contractul de Concesiune.

Mai trebuie sa remarcam o atitudine nefireasca a ANB fata de masurile de corectie initiale de ARBAC, concesionarul procedand sistematic in anul 3 la contestarea Deciziilor ARBAC si uneori la incercari de denigrare a ARBAC. Facem precizarea ca ARBAC, in conformitate cu prevederile sale statutare, este interesata de atingerea obiectivelor concesiunii, urmarind in acest scop respectarea de catre Parti a prevederilor Contractului de Concesiune. In cazul in care Concesionarul nu respecta prevederile contractuale, ARBAC este obligata sa ia masurile de corectie necesare si sa impuna Concesionarului penalizarile corespunzatoare prevederilor incalcate. Aceasta sarcina a ARBAC trebuie inteleasa de catre ANB in mod rezonabil, ca mecanism contractual de a determina Concesionarul sa urmareasca si sa atinga obiectivele concesiunii si nu altfel.

In concluzie, apreciem ca pentru Nivelele de Servicii la care s-au atins termenele de conformitate in anul 3 de concesiune, in afara celor doua situatii de neconformitate (NS C1 si C2), ANB a ridicat calitatea serviciilor la nivelele stabilite de contract, apropiate de nivelele europene. In conditiile in care care tariful serviciilor a fost stabilit de piata serviciilor, la un nivel avantajos pentru cetateni si mult sub tarifele practicate in mari orase din tara, unde nici calitatea serviciilor nu este reglementata si controlata, apreciem ca raportul calitate/preț al serviciilor prestate de ANB la Bucuresti este deosebit de avantajos pentru utilizatori si Municipality, in conditiile asumarii integrale a obligatiilor contractuale de catre concesionar.

Capitolul 10. EVALUAREA PERFORMANTEI ARBAC

10.1. Indicatori de evaluare

Criteriile de performanta ale activitatii ARBAC, ce rezulta din obiectivele si atributiile sale, privesc evaluarea:

- A. Activitatii de monitorizare a Nivelelor de Servicii;**
- B. Activitatii de verificare a conformarii concesionarului cu NS;**
- C. Activitatii de expertiza tehnica privind litigiile semnalate de clienti;**
- D. Masurilor de corectie luate de ARBAC, acolo unde a fost cazul si in limita atributiilor sale, pentru a determina ANB sa respecte prevederile Contractului de Concesiune;**
- E. Profesionalismului, obiectivitatii, independentei, impartialitatii si integritatii dovedite in cursul activitatii;**
- F. Transparenta activitatii si buna comunicare in relatiile cu CGMB, PMB, ANB, utilizatorii serviciului si terti;**
- G. Organizarea eficace si eficienta a activitatii, prin gestionarea eficienta a resurselor sale.**

10.2. Rezultatele autoevaluarii activitatii ARBAC

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

A. Activitatea de monitorizare a Nivelelor de Servicii;

Raportul arata, prin cele expuse la capitolul 5, ca ARBAC a desfasurat o laborioasa activitate de monitorizare si de reglementare a monitorizarii Nivelelor de Servicii realizate de concesionar in anul 3 de concesiune. Asa cum se arata si in introducerea, intarzierea infiintarii ARBAC a facut ca in primii doi ani de activitate sa figureze pe agenda de lucru numeroase probleme de reglementare generala a monitorizarii, ca de exemplu: stabilirea standardelor de baza, aprobarea formatului registrelor de baza si a tabelelor rezumative, precum si aprobarea de excluderi admisibile suplimentare si a procedurilor de excludere de la evaluare a acestora, pentru fiecare Nivel de Serviciu.

B. Activitatea de verificare a conformarii concesionarului cu NS;

Si aceasta activitate este prezentata in mod detaliat in cadrul capitolului 5 din prezentul Raport, ARBAC acordand o atentie deosebita problemelor semnalate.

Pentru o intelegere mai exacta a acestei activitatii, se mentioneaza ca procedurile de verificare si control ale ARBAC cuprind o metodologie complexa, in mare parte diferita de cea a unor inspectii de control punctual al legalitatii, pe care il opereaza alte institutii. Astfel, verificarile ARBAC, in calitate de autoritate de reglementare tehnica a concesiunii, au urmatorul specific:

- verificarile si controlul ARBAC sunt continue si sistematice si vizeaza rezultatele de ansamblu ale activitatii concesionarului, cu precadere a realizarii Nivelelor de Servicii si a mentinerii echilibrului economic al concesiunii, avand in vedere ca prevederile Contractului de Concesiune contin masuri de corectie (penalizari) care se aplica pentru evaluari de ansamblu si numai in foarte mica masura pentru situatii punctuale;
- verificarile de baza privesc rapoartele ANB, intrucat Contractul de Concesiune prevede ca informatiile de baza si sintezele sa fie inregistrate de concesionar si sa fie raportate periodic la ARBAC, iar anomalii si nerespectarea unei obligatii contractuale trebuie sa fie cuprinse in aceste rapoarte;
- verificarile si controalele ARBAC urmaresc evaluarea cat mai corecta a rezultatelor activitatii concesionarului, in multe situatii fiind necesare analize de detaliu si de specialitate ale situatiilor aparute, motiv pentru care ARBAC solicita informatii suplimentare; din acest motiv, accesul la informatiile relevante este foarte important

pentru activitatea sa, mare parte din activitatea ARBAC fiind dedicata obtinerii de informatii relevante;

- verificarile si controalele au o importanta incarcatura tehnica si informatica, presupunand cunoasterea detaliata a activitatii urmarite, cunoasterea detaliata a Contractului de Concesiune si a legislatiei in domeniu si nu in ultimul rand o intelegere aparte a elementelor novatoare ale acestui contract;
- obiectivele si responsabilitatile de verificare si control sunt stabilite pentru fiecare membru al ARBAC prin programele anuale si trimestriale, precum si prin prevederile Regulamentului de Organizare si Functionare; fiind sistematic, controlul nu necesita dispozitii speciale;
- controalele pe teren vizeaza cu precadere verificarea corelata a informatiilor raportate de ANB, lamurirea unor neconcordanțe între diferitele informatii obtinute, sau explicarea unor situatii deosebite; in urma verificarilor efectuate pe teren, se întocmesc fise de inspectie de catre fiecare responsabil de monitorizare a Nivelelor de Servicii;
- analiza litigiilor utilizatorilor constituie un alt mod de verificare, prin sondaj, a corectitudinilor informatiilor raportate de ANB; totodata, acestea fac obiectul unor studii de caz, care completeaza evaluările ARBAC;

C. Activitatea de expertiza tehnica privind litigiile semnalate de clienti;

Aceasta activitate este prezentata in cadrul capitolului 4 - Expertize litigii, din prezentul Raport. Dintr-un numar total de 113 de litigii inregistrate in cursul anului 2003 la ARBAC, s-au solutionat un numar de 91 de litigii. Majoritatea nerezolvarilor constatate se refera la utilizatori alimentati prin „Rețelele Telescopice”, problema prezentata la capitolul 5.16 (NS C1), cat si la capitolul 7 (probleme majore ale concesiunii).

D. Masurile de corectie luate de ARBAC si efectele acestor masuri

Mentionam ca la aplicarea masurilor de corectie prevazute de Contractul de Concesiune (in principal conform clauzei 28, Penalizari), ARBAC urmareste cu buna credinta si in limitele rezonabilului determinarea concesionarului sa realizeze Nivelele de Servicii in conditiile stabilite de contractul de concesiune, si nu are ca scop penalizarea concesionarului, aceasta fiind masura extrema, in cazul refuzului repetat de conformare la prevederile contractuale si legale.

Principalele masuri:

- Repetate notificari ale ANB pentru a putea obtine informatiile relevante necesare evaluarii Nivelelor de Servicii (a se vedea lista activitatilor desfasurate, Capitolul 3);
- Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30, 31, 32, 33, 36 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii A6, B3, C1, C2 si C5, prin care concesionarul a fost somat sa-si imbunatateasca serviciile prestate, urmand ca in cazul in care remedierea calitatii serviciilor nu este realizata in maxim trei luni de la constatarea nerespectarii si notificare, sa primesca pentru fiecare caz in parte o penalizare de 1,5 milioane Euro. Ca urmare a notificarilor ARBAC, ANB a imbunatatit serviciile NS A6, B3 si C5 primind Scrisoare de Certificare a Conformitatii. Cu privire la NS C1 si C2, ANB a contestat evaluarea ARBAC. Analiza argumentelor prezentate de ANB ne-a condus la concluzia ca nu sunt justificate contestatiile, acestea fiind respinse si notificandu-se ANB ca neprezentarea raportului pentru a doua perioada de EIC va conduce la penalizarea concesionarului pentru refuzul informarii ARBAC. Dupa numeroase analize si discutii, ANB a acceptat transmiterea Raportului pentru a doua perioada de EIC, ARBAC suspendand penalizarea pana la primirea Raportului intr-un termen rezonabil. Cu privire la NS C1, penalizarea a fost suspendata pe perioada medierii problemei de catre Expertul Tehnic.
- 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 concesionarului, bogata corespondenta in care ARBAC solicita corectarea erorilor si lipsurilor constatate in managementul ANB, precum si solicitarea masurilor si planurilor de imbunatatire a prestatiilor efectuate, au condus la imbunatatirea calitatii serviciilor prestate, puse in evidenta de o crestere sensibila a mai multor nivele ale indicatorilor de performanta.
- Controlul neanuntat al registrelor datelor de baza si a altor obiective ale sistemului aflat in concesiunea ANB, supuse monitorizarii ARBAC, a condus la imbunatatirea activitatilor operationale ale ANB, dupa cum este recunoscut si in Raportul ANB pentru anul 3 de concesiune.

E. Profesionalismul, obiectivitatea, independenta, impartialitatea si integritatea dovedite 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. Datorita profesionalismului dovedit, ARBAC a putut sa modifice concluziile Comisiei de Experti din august 2003, cu privire la problema „Retelelor Telescopice”, lucru dovedit de concluziile din Raportul din 23 ianuarie 2004, cu un impact deosebit in echilibrul financiar al contractului, benefic pentru utilizatori. De asemenea, observatiile si recomandari ARBAC facute Municipality cu privire la proiectele de hotarari ale CGMB propuse de ANB, privind Contractul Direct, modificarea Contractului Actionarilor, Contractele cu Afiliatii sau „Programul Restaurarii in legatura cu reducerea riscurilor de mediu”, au condus la solutii de mentinere a echilibrului economic al concesiunii si la degrevarea bugetului local de importante obligatii suplimentare, contrare economiei Contractului de Concesiune.

In toate colaborarile sale, inclusiv in controlul concesionarului, facut in colaborare ANC si ANRSC in ianuarie 2004 sau in colaborarea cu Curtea de Conturi din lunile martie – aprilie 2004, la elaborarea Auditului de performanta a concesiunii, ARBAC si-a pastrat independenta de functionare si obiectivitatea punctelor sale de vedere.

Fata de unele afirmatii ale concesionarului, care au sustinut ca „reglementatorul are tendinta sa isi depaseasca mandatul, substituindu-se, in anumite cazuri, Municipality, in scopul de a apara interesele acesteia in raport cu concesionarul”, este necesar sa reamintim ca prin Hotararile de infiintare ale ARBAC, s-a stabilit delegarea competentelor de monitorizare si de supraveghere a respectarii contractului acestei institutii, infiintata expres de catre concedent, astfel incat sa fie asigurate conditiile de obiectivitate, integritate si profesionalism cerute de specificul activitatii sale. Importante clauze ale contractului intaresc acest statut, se pare ca insuficient de bine inteles. Astfel, clauza 10.2, prevede: „concedentul va avea dreptul de a reglementa si supraveghea, prin activitatea Autoritatii de Reglementare Tehnica, furnizarea Serviciilor si respectarea de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii si de a obtine respectarea prevederilor Contractului, in conformitate cu prevederile clauzelor 10.2 si 48 ale acestuia.”

Observatia pare a fi legata de disputa dintre ARBAC si ANB in problema nerespectarii de catre concesionar a obligatiilor aferente Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total, aflata in prezent in curs de mediere a Expertului Tehnic, legata de problema „Retelelor Telescopice” (RT). Dupa cum se arata si in alte capitole ale acestui raport, problema monitorizarii Nivelelor de Servicii este de competenta exclusiva a ARBAC, iar disputa legata de RT are ca punct de plecare neconformitatile constatate cu privire la NS C1 si alte Nivele de Servicii. In fond insa, se poate constata ca ARBAC s-a implicat in toate problemele contractului, strict in baza prevederilor sale statutare, iar activitatea ARBAC depusa la cererea Concedentului (elaborarea de observatii si recomandari cu privire la respectarea contractului de concesiune, in baza clauzelor 10.2 si 48.1.2. b), pe de o parte se incadreaza in atributiile statutare ale ARBAC, iar pe de alta parte aceste actiuni s-au dovedit salutare, intrucat au determinat mentinerea echilibrului economic al concesiunii, degrevand bugetul local de sarcini evaluate la peste 30 milioane dolari in cazul RT, la cca 100 milioane dolari in cazul Programului de restaurare a mediului

si la mentinerea penalizarii de 6 milioane Euro pentru concesionar, in cazul nerealizarii la termen a obligatiilor privind proiectul Crivina, drepturi ale Municipality care puteau fi pierdute fara implicarea ARBAC.

- F. **Transparenta activitatii si buna comunicare in relatiile cu CGMB, PMB, ANB, utilizatorii serviciului si terti.** Inca din luna iunie 2003, toate deciziile ARBAC privind atributiile sale de monitorizare a concesiunii, precum si toate documentele importante elaborate de ARBAC, au fost introduse pe website-ul www.arbac.ro.

Reprezentantii ARBAC au organizat audieri publice si au participat la sedinte publice organizate de asociatii civice, unde se puneau probleme legate de serviciile de apa si canalizare. Totodata s-a mentinut practica hotarata de Consiliul 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 si au fost transmise spre publicare toate deciziile publice ale ARBAC (legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii).

- G. **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 o comunicare adecvata cu alte autoritati similare de reglementare din tara si din strainatate, remedierea acestor neajunsuri intrand in atentia conducerii ARBAC in anul 2004.

Totodata, monitorizarea certificarii calitatii serviciilor prestate de concesionar (implementarea sistemelor calitatii si de certificare a acestora in conformitate cu standardele internationale), a fost decalata in continuare pentru anul 2004, datorita atat lipsei transmiterii de catre ANB a informatiilor suficiente pentru o evaluare, cat si volumului mare de lucru al ARBAC in 2003, asa cum se poate vedea din consultarea cap. 3, Activitate desfasurata.

Capitolul 11. PROGRAM ARBAC 2004

Pentru 2004, avand in vedere atributiile sale si stadiul rezolvarii problemelor aparute in cursul anului 2003, ARBAC si-a propus in principal urmatoarele activitati legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii si urmarirea respectarii Contractului de Concesiune:

Masura propusa	Termen
A. Pregatirea si adoptarea de Decizii ale ARBAC de reglementare a monitorizarii: a) Analiza consecinte contestatii Decizii CE 16,19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28/03 – privind formatul inregistrarilor ; b) A7, pregatire pdv pt. renegociere & ANB si C. Exp. • Revedere/comparare cu prezentarile din raport ANB 2003; • Propuneri de imbunatatiri c) Decizie privind formatul tabelelor rezumative - • Analiza comuna pt. definitivarea formei tabelelor rezumative • Decizie d) Decizie privind excluderile admisibile • Analiza raspunsului ANB la proiectul de decizie ARBAC • Decizie e) Alte actiuni privind reglementarea monitorizarii: • Aprobarea formatului bazei de date la C5	Trim I
B. Analiza rapoartelor ANB si adoptarea Deciziilor ARBAC privind conformitatea in perioadele de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) si in perioadele de Evaluare a Continuitatii Conformitatii (ECC): a) A doua perioada de EIC – C1, pentru anul 3 b) A doua perioada de EIC – C2, pentru anul 3 c) A doua perioada de EIC – C5, pentru anul 3 d) ECC – B3, pentru anul 3 e) ECC – B4.3, pentru anul 3 f) ECC – B5, pentru anul 4 g) ECC – A6, pentru anul 4 h) ECC – C3, pentru anul 4 i) ECC – C4, pentru anul 4 j) ECC – C6, pentru anul 4 k) ECC – C7, pentru anul 4 l) Analiza respectare proces de evaluare in Raportul ANB 2003 • Analiza inregistratrilor raportate • Solicitare de lamuriri suplimentare • Verificari prin sondaj ale datelor inregistrate, • Sinteza date si pregatire sedinta C. E. ARBAC • Pregatire analiza si evaluare respectare NSB prezentate in Raport anual ANB 2003 m) Pregatire Raport ARBAC pentru anul 3 de concesiune • Pregatire decizii pentru lipsa de informatii sau nerealizare NSO/NSB n) Pregatire si sustinere mediere a litigiului privind evaluarea NS C1 la Expertul Tehnic	Trim I Trim IV Trim II Trim II Trim II si III

C. Promovarea solutiilor de rezolvare probleme majore ale concesiunii: a) Reactualizare informare CGMB/PMB cu privire la problemele majore ale concesiunii b) RT - Analiza Raport CE - Formulare pdv la Raport si transmitere la partile interesate - Analiza oportunitate solicitare mediere UNCITRAL, in caz de divergente semnificative cu opiniile CE si/sau Decizii de aplicare a rezultatelor medierii CE – recomandari ARBAC c) RADET - Proiect HCGMB de reglementare a tarifierii canalizarii pentru acm - Sustinere aprobare si aplicare a solutiei propuse d) Echilibrul financiar al concesiunii - Includere proiect reglementare investitii, in cadrul PH de modificare a HCGMB 108 si 109/1997 - Sustinere la PMB si Comisii CGMB - Sustinere negocieri pt. aplicare clauza 20 din CC e) Remedierea modificarilor legislative nefavorabile - refacerea HCGMB 108 si 109 - ancheta publica si analize cu ANRSC si asociatiile interesate - Sustinere la PMB si Comisii CGMB f) Corectia HCGMB 153/01 privind penalizarile ANB - Elaborare proiect - Sustinerea la PMB si Comisii CGMB g) Aplicarea concluziilor Comisiei de Experti cu privire la Schimbarea Semnificativa - Sustinere la PMB si Comisii CGMB h) Intarzieri in aprobarea programului de lucru al Restaurarii, rezultat din Auditul de Mediu - Revizuirea Programelor, eventual prin apelul la Expertul Tehnic - Sustinerea aprobarii Programelor revizuite la PMB si CGMB i) Lipsa raspunsului Municipality la cererea de aprobare a incheierii unui contract cu un Afiliat, in cazul proiectului statiei de tratare Crivina - Urmarierea rezolvarii corecte a problemei j) Aprobarea proiectului de hotarare privind aprobarea modificarii Contractului Actionarilor, in legatura cu finantarea realizarii statiei de tratare Crivina - Urmarierea rezolvarii corecte a problemei k) Neclarificarea de catre PMB a situatiei juridice a unor terenuri aferente proiectului statiei de tratare Crivina - Obtinere pdv ale compartimentelor de specialitate si solicitare rezolvare legala la PMB - Urmarierea rezolvarii corecte a problemei l) Lipsa de informatii a ANB si lipsa de coordonare eficienta a lucrarilor de reparatii drumuri - problema de aplicare a Contractului de Concesiune - Contactare compartiment de specialitate al PMB - Sustinere clarificare si imbunatatire proceduri - Informare si consultare a ANB privind reglementarile preconizate	Trim I si III Trim I Trim I Permanent Trim I – III Trim II – III Trim III Trim I Trim I Trim I - III Trim II - IV
D. Efectuarea expertizelor la litigiile semnalate si pregatire Decizii ARBAC: a) Consultari periodice ANB; b) Organizare audieri publice;	permanent

c) Decizii litigii ANB – utilizatori.	
E. Monitorizarea implementarii sistemelor calitatii conform standardelor internationale si a obligatiilor de protectie a mediului: a) Analiza proiectelor si programelor de mediu b) Analiza proceduri documentate ale ANB (privind NS) c) Analiza stadiului de pregatire a certificarii, a coerentei procedurilor si acuratetii inregistrarilor, din punctul de vedere al Sitemului Calitatii	Trim III - IV
F. Organizare banca de date (BD) ARBAC: a) Decizii ARBAC privind structura BD, scheme logice, tabele-tip, proceduri, rapoarte periodice; b) incepere incarcare BD; c) Rapoarte periodice litigii si corespondenta scadenta.	permanent
G. Asigurarea transperentei activitatii ARBAC si a dezbaterei publice a problemelor: a) Pregatire audieri publice – litigii ANB – utilizatori (reglementare + program) b) Organizare dezbateri publice a proiectelor de reglementari c) Actualizare si incarcare permanenta website ARBAC d) Urmarire publicare Decizii publice ale ARBAC e) Organizare prezentare publica a rapoartelor privind realizarea NS (website, pliante, conferinte de presa)	permanent
H. Analiza reglementarilor nationale si europene in domeniu: 1. Observatii la reglementari nationale in domeniu 2. Analiza reglementari internationale – Carta verde a SIG si consecinte privind reforma SIG 3. Colaborare cu Agentii similare si alte institutii de reglementare 4. Elaborare sinteze privind derularea concesiunii 5. Analiza activitatilor de control asupra ANB si ARBAC	Trim III - IV
I. Analiza investitiilor necesare atingerii NS 1. Participare CTE PMB privind proiectele de investitii - Analiza extinderilor - coordonare, strazi eligibile - Analiza SF la toate proiectele in domeniu - Analiza strategiilor propuse si temelor de proiectare 2. Analiza proiect Crivina si verificare argumentare ExTA 3. Analiza proiect Glina	Trim III- IV
J. Analize si Decizii privind imbunatatirea organizarii ARBAC si formarii continue a personalului: a) Promovare aprobare buget ARBAC si audit financiar b) Promovare proiect de trecere a bugetului ARBAC de la dolari la Euro c) Formularea si aprobarea politicilor de personal - Restructurare organigrama si adaptare la nevoile actuale d) Promovare formare continua a personalului ARBAC - Participare la cursuri privind aplicarea normelor europene in serviciile publice si administratia publica - Scolarizare personal la sediul ARBAC - Achizitia de studii, reviste si carti de specialitate e) Promovarea Sistemului Calitatii la ARBAC - Organizarea unor cursuri de instruire;	Trim II si IV Trim II Trim I Permanent Trim III - IV

K. Achizitii de sprijin a activitatii:

- Contract asistenta juridica;
- Contract pentru verificarea independenta a calitatii apei;
- Elaborare studii independente;
- Dotari de imbunatatire a modului de lucru pe computere.

Trim II - IV

AMRSP