

CUPRINS

	Introducere	Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 5
Capitolul 2	Avantajele concesiunii pentru utilizatori si Municipality	Pag. 12
Capitolul 3	Statutul, rolul si cadrul legal de functionare al ARBAC...	Pag. 15
Capitolul 4	Activitatea desfasurata	Pag. 18
4.1	Monitorizarea NS	Pag. 18
4.2	Decizii ARBAC privind rezultatele verificarii conformarii ANB cu NS	Pag. 21
4.3	Litigii expertizate	Pag. 22
4.4	Notificari ale partilor contractuale si Decizii ARBAC cu privire la neindeplinirea obligatiilor contractuale	Pag. 27
4.5	Alte activitati desfasurate conform statutului si ROF	Pag. 30
Capitolul 5	Evaluarea Nivelelor de Servicii	Pag. 33
5.1	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 33
5.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 43
5.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 47
5.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 50
5.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie	Pag. 56
5.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 61
5.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 65
5.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 71
5.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 74
5.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 75
5.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 81
5.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 85
5.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 89
5.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 92
5.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 95
5.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total	Pag. 98
5.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag.106
5.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag.114
5.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise	Pag.117
5.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag.120
5.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag.123
5.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag.126
5.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala	Pag.129
5.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industriala	Pag.130
5.25	Conditii generale de realizare a Nivelelor de Servicii	Pag.131
Capitolul 6	Comisia de Experti	Pag.137
Capitolul 7	Probleme majore ale Concesiunii	Pag.144
Capitolul 8	Evaluarea performantei ARBAC	Pag.157

Prezentul Raport anual al ARBAC a fost aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 din 30 mai 2005. 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), 6, 7, 8 si 9 au fost elaborate sub coordonarea directorului tehnic al ARBAC, ing. Radu Dumitrescu, iar capitolele 5 (subcapitolele 5.5, 5.6, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.17, 5.18, 5.19, 5.20, 5.21, 5.22), au fost elaborate sub coordonarea directorului de servicii al ARBAC, ing. Ciprian Carnuta, cap 4 si 9 fiind eleborate sub coordonarea comuna a Directorul Tehnic si Directorului de Servicii.

INTRODUCERE

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, au condus Municipality la solutia derularii unui program de restructurare si de privatizare (concesionare) a serviciilor de apa si de canalizare ale Municipiului Bucuresti, incepand din 1997. Principalele obiective ale concesiunii, asigurate de un contract echilibrat, orientat catre rezultate, au fost: realizarea 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, asigurarea autonomiei financiare a operatorului si stimularea unei gestiuni performante a serviciilor concesionate. Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a derulat intregul proces de restructurare si privatizare a serviciilor, aproband toate etapele concesionarii 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 concesionare a fost SC Apa Nova Bucuresti (ANB), controlata de Grupul Vivendi (azi Veolia). 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, care a inceput sa functioneze la data de 7 mai 2002. Statutul ARBAC este parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C).

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, reglementarile prevazute in Contractul de Concesiune, in normele locale, in standardele si prevederile legilor in vigoare, urmarind respectarea de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii (indicatorii de performanta tehnici si de servire ai utilizatorilor) si a prevederilor contractului, 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. 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.

Activitatea desfasurata de ARBAC in cel de-al treilea an de functionare (anul 4 de concesiune), in conformitate cu atributiile sale, s-a axat pe monitorizarea si evaluarea continuarii conformitatii standardelor obiectiv atinse deja, pe corectia neconformitatilor constatate in anul 3 de concesiune, pe imbunatatirea reglementarilor de detaliu ale monitorizarii, precum si pentru rezolvarea corecta a problemelor majore semnalate. S-a mentinut preocuparea cresterii calitatii informatiei obtinuta de la ANB, precum si a imbunatatirii asistentei acordate de ARBAC utilizatorilor.

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 asupra indeplinirii sarcinilor concesionarului in anul anterior, privind obiectivele Nivelelor de Servicii, precum si principalele activitati desfasurate, prezentand Concedentului si opiniei publice problemele intampinate. Avand in vedere constatarea slabei cunoasteri a modalitatilor de realizare a concesiunii, a obiectivelor si prevederilor sale de baza, s-a reluat in capitolul 1 si 2 prezentarea concesiunii si a avantajelor sale pentru utilizatori si Municipality, punctand succint si blocajele aparute in aplicarea corecta a contractului.

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. La Data licitatiei, 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 cca. 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 deserveste in prezent cca 88.609 clienti, din care 10330 asociatii de proprietari/locatari, 67609 utilizatori casnici, 10323 agenti economici (date actualizate ANB, 4.11.2004).

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 consulatantilor 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 industriala, 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. Ofertantul 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.

1.3. 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 câştigătorul 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.

În relațiile cu clienții Apa Nova București se conformează legilor în vigoare precum și reglementărilor serviciului municipal de alimentare cu apă și de canalizare (Hotărârile CGMB 108 și 109/1997) care stabilesc relațiile între clienți și furnizorul de serviciu.

Pentru asigurarea derulării corecte a contractului de concesiune, CGMB a hotărât înființarea Agenției de reglementare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul București, denumită ARBAC, statutul său devenind parte integrantă a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia).

Obiectivele concesiunii

Obiectivele concesiunii, precizate de contract, sunt următoarele:

- „Atingerea Nivelelor de Servicii specificate la cel mai scăzut tarif cu putință prin folosirea atât a Lucrarilor Publice private cât și a experienței în management, o eficiență sporită și modernizarea Sistemului astfel încât, inter alia, calitatea apei potabile și standardele apei uzate să atingă standardele prevăzute de Uniunea Europeană, apa să fie la dispoziția Clienților în mod continuu, iar serviciile să se extindă la acele părți din Aria Serviciilor nedeservite încă.
- Garantarea faptului că Concesionarul este în măsură să finanțeze derularea activității sale, să obțină venituri din investiția sa, pe măsura riscului implicat de activitate, precum și a faptului că dispune de resurse financiare proprii suficiente și, ca atare, este în măsură să obțină finanțare suficientă pentru realizarea Nivelelor de Servicii specificate, presupunând exploatare eficiente și investiții de capital prudente.
- Evitarea abuzului de poziție dominantă prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente.
- Asigurarea respectării standardelor aplicabile privind protecția mediului înconjurător, siguranța și sănătatea.
- Asigurarea exploatare și întreținerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publică.
- Asigurarea furnizării Serviciilor într-un asemenea mod încât, pe cât este posibil în mod rezonabil, acestea să fie conforme și să se adapteze necesităților Clienților”.

Controlul concesiunii

Controlul derulării Contractului de Concesiune este efectuat de către CGMB prin autoritatea tehnică de reglementare a contractului - ARBAC, precum și prin autoritatea de reglementare economică, ANRSC (initial Oficiul Concurenței), cu aprobarea CGMB și în baza regulilor aprobate de acesta.

Tariful

Tariful de bază a fost stabilit prin licitație publică pentru toată durata de 25 de ani a concesiunii, fiind totodată un tarif de piață, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli foarte stricte impuse de Contractul de Concesiune și de Hotărârea Guvernului nr. 1019/2000. Solicitarea de noi lucrări de către Municipality determină ajustări tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investiții în aria de responsabilitate a concesionarului determină ajustări tarifare extraordinare negative, pentru menținerea echilibrului financiar al contractului. Aceste prevederi conduc obligatoriu la situația ca ANB să-și direcționeze cheltuielile spre servirea cât mai bună a clienților, la costuri cât mai reduse.

Ajustările tarifare sunt avizate de ANRSC (initial erau avizate de Oficiul Concurenței).

Investitiile

La demararea Contractului de Concesiune situația alimentării cu apă și a canalizării din Municipiul București necesită investiții, fără de care putea fi pusă în pericol chiar funcționarea sistemului. În Contractul de Concesiune se cere Concesionarului obținerea de rezultate concrete, Nivele de Servicii de calitate, o gestionare sanatoasă a activităților și fondurilor, lăsându-se libertatea dar și responsabilitatea Concesionarului pentru realizarea investițiilor 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 introducerea 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	20% ≤ 3sapt. 34% ≤ 1sapt.	18/2002	99% ≤ 3sapt. 99% ≤ 1sapt.	2003	

	canal	0% ≤ 3luni		99% ≤ 3luni	
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 reclamatilor 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

Capitolul 2. Avantajele Contractului de Concesiune

2.1. Avantajele Contractului de Concesiune pentru utilizatori

1. Obținerea celui mai mic tarif posibil, dat de piața acestor servicii, pentru angajarea realizării unor prestații de nivel de calitate european (atingerea scopului acestui serviciu public - cel mai bun raport calitate/preț posibil, dat de piața concurențială a acestor servicii). Rezultatul tranzacției a condus la o ofertă castigatoare cu un tarif mediu pe durata concesiunii de 11 cenți, sub nivelul celui practicat de fosta RGAB, de cca. 17 cenți, mult sub valorile estimate de consultanți pentru atingerea Nivelelor de Servicii (43 cenți), generând astfel în buzunarele utilizatorilor, în raport cu aceste estimări, o economie de peste 1,5 miliarde dolari, pe perioada concesiunii. Tariful de bază 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.

Există însă semnale îngrijorătoare cu privire la măsuri legislative nefavorabile cu efect de creștere a tarifului și privind intenții nerezonabile ale Concesionarului, care pot conduce de asemenea la creșteri nejustificate ale tarifului, fără o creștere corespunzătoare a calității serviciilor.

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. Acest important avantaj este pus în paranteze în cazurile semnalate de neasumare de către concesionar a unora dintre obligațiile sale contractuale.

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, proporționale cu riscurile implicate. Din nefericire, mecanismele de penalizare au fost blocate de modificarea Contractului de Concesiune și a statutului ARBAC prin HCGMB nr. 153/2001 (a se vedea Capitolul 7 - Probleme majore).

5. Creșterea calității informării clienților, pentru ca aceștia să fie la curent cu prevederile Contractului, ANB având obligații de prezentare de pliante și broșuri de informare. Avantaj subminat în mare măsură, datorită încercărilor ANB de manipulare a utilizatorilor.

6. Asigurarea echilibrului financiar al contractului. Importanțele prevederi ale Contractului de Concesiune (clauza 20, anexa IV - Tariful) asigură echilibrul sau financiar, care protejează Municipality și utilizatorii serviciului față de creșteri de tarif nejustificate, precum și Concesionarul, față de intervențiile ilegite de schimbare a acestui echilibru. Si acest important avantaj este în momentul de față serios afectat de încălcarea prevederilor Contractului, prin realizarea de investiții de extindere de rețele de apă și de canalizare de sute de miliarde de lei în sfera de responsabilitate a ANB, din surse bugetare (a se vedea Capitolul 7 - Probleme majore).

7. Existența clauzelor anticorupție. Pentru descurajarea fenomenului, Contractul de Concesiune conține clauza 42, o premieră în cadrul contractual românesc, care stabilește că dovedirea încălcării regulilor anticorupție poate conduce la rezilierea contractului (penalizarea maximă).

2.2. Avantajele Contractului de Concesiune pentru Municipality

1. Degrevarea bugetului local de efortul investitional in domeniul apei. Conform Contractului de Concesiune obligatiile de realizare a Nivelelor de Servicii la standarde europene se fac prin efortul financiar propriu al Concesionarului, in limitele tarifului licitat, fara a mai apela la finantari din bugetul local. Astfel, odata cu inceperea 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.

Dupa cum s-a aratat mai sus, aceste avantaje au fost puternic afectate de modificarea echilibrului financiar al contractului.

2. Garantia ca serviciile vor fi exploatate si imbunatatite cu maxima eficienta, determinata de plafonarea tarifului de baza la valoarea licitata consolidata (in dolari si care se poate ajusta functie de inflatie si de alti factori obiectivi, conform unor proceduri stricte), 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 consistenta, alte clauze contractuale, precum si profesionalismul si experienta Concesionarului, constituie si acestea garantii deosebite pentru eficienta. Parte din aceste garantii sunt insa neoperabile, datorita blocarii mecanismului de penalizare contractuala, dupa cum s-a mai aratat mai sus.

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 catre 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. O parte a acestui patrimoniu public afectat serviciilor („retelele telescopice” si cele din avalul contoarelor comune), nu este tratat ca si restul Sistemului concesionat, generand efecte negative multiple asupra calitatii serviciilor, in principal datorita nerespectarii contractului si blocarii mecanismului de penalizare contractuala.

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. Dupa cum aratam, blocajul intervenit in mecanismul de penalizare contractuala a deresponsabilizat Concesionarul, care trateaza cu lejeritate petitiile cetatenilor si deciziile de reglementare ale ARBAC.

5. Asigurarea transparentei si obiectivitatii monitorizarii. Prin statutul Autoritatii de Reglementare Tehnica (ARBAC), se prevad conditii de functionare transparenta, obiectiva si responsabila a monitorizarii rezultatelor concesiunii. Totodata, Contractul de Concesiune cuprinde obligatii ale concesionarului de informare publica (clauza 13.2), avantaj nefructificat in mare masura dupa cum se arata mai sus, datorita practicilor ANB de manipulare a utilizatorilor si de denigrare a ARBAC.

6. Municipality Bucuresti 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. Municipality Bucuresti dispune in cazul Grupului Veolia, care controleaza ANB, de un partener cu experienta si renume in gestionarea eficienta a serviciilor de apa si de canalizare.

Capitolul 3. STATUTUL, ROLUL SI CADRUL LEGAL DE FUNCTIONARE AL ARBAC

3.1. *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.

3.2. *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.

3.3. *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.

3.4. Finantare (art. 10 din Statutul ARBAC)

Conform prevederilor art. 10 din Hotararea Consiliului General al Municipiului nr. 153 / 2001 (modificat prin Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 218 / 2004), 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 346.800 Euro anual din care 231.200 Euro 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 Comisia de Experti stabilita prin Hotararea Consiliul General al Municipiului Bucuresti va fi transferata neconditionat la ARBAC, plata facandu-se lunar in transe egale cu echivalentul a 28.900 euro platibili la cursul BNR din ziua platii. Diferenta cursului de schimb dintre Euro si Leu, stabilit de BNR si cel de cumparare practicat de banca unde se face schimbul valutar pentru asigurarea fondurilor necesare platii Comisiei de Experti va fi suportata din suma de 115.600 Euro stabilita pentru aceasta comisie."

3.5. 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.
 - HCGMB nr. 330 din 11 decembrie 2003 privind aprobarea bugetului ARBAC pentru anul 2004;
 - HCGMB nr. 218 din 21 octombrie 2004, privind modificarea art. 10 (1) al HCGMB nr. 153/23.08.2001.
 - HCGMB nr. 4 din 11 ianuarie 2005 privind aprobarea bugetului ARBAC pentru anul 2005;
- ARBAC isi desfasoara activitatea de monitorizare si reglementare tehnica, in baza legislatiei in vigoare. Enumeram mai jos principalele acte normative locale de reglementare in domeniul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din Bucuresti:

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

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA

De la data finalizarii Raportului sau anual pentru anul 3 de concesiune (31 mai 2004), ARBAC a desfasurat in anul 4 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, asa cum sunt prevazute in atributiile ARBAC:

4.1. MONITORIZAREA NIVELELOR DE SERVICII:

- Analiza trimestriala a Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind realizarea indicatorilor de calitate a apei potabile (turbiditate, clor rezidual liber, aluminiu rezidual, coliformi totali) la Statiile de Tratare Rosu si Arcuda si in reseaua de distributie. Verificarea datelor raportate efectuata la laboratoarele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
- Elaborare precizari suplimentare privind reluarea evaluarii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / sau racorduri la canalizare pentru cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorita constatarii Neconformitatii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu Nivelul de Serviciu C2 in prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (iunie 2004)
- Reuniuni comune intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu urmatoarele teme de discutie: Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / sau racorduri la canalizare, discutarea propunerilor ARBAC incluse in proiectul de Decizie cu privire la imbunatatirea reglementarilor in legatura cu identificarea, inregistrarea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile din 30.03.2004 si a punctului de vedere al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra acestei propuneri din 24.05.2004.; discutarea propunerilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din 18.06.2004 cu privire la formatul Fiselor de Sinteza si Anexele corespunzatoare pentru Nivelele de Servicii A1 - Calitatea apei potabile, A2 - Presiunea la bransament, A3 - Continuitatea serviciului, A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila, discutarea proiectului de Decizie al ARBAC privind Excluderile Admisibile (iunie 2004)
- Analizare, sintetizare si corelare cu prevederile contractuale a informatiilor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in urma observatiilor inaintate de ARBAC asupra Raportului de activitate al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 3 de Concesiune (iunie 2004)
- Analiza observatiilor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra "Auditului performantei concesiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul Bucuresti" efectuat de Curtea de Conturi - Bucuresti (iunie 2004)
- Analiza propunerilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitoare la formatul Fiselor de Sinteza aferente Nivelelor de servicii A1, A2, A3, A5 si A6 in vederea dezbaterei acestora in cadrul unor reuniuni de lucru comune, in scopul reglementarii tuturor aspectelor legate de imbunatatirea activitatii de monitorizare realizata de ARBAC (iunie 2004)
- Analizarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri (iulie 2004)
- Reuniuni comune intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu urmatoarele teme pe ordinea de zi: discutarea propunerilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la formatul Fiselor de Sinteza si Anexele corespunzatoare pentru Nivelele de Servicii A1 - Calitatea apei potabile, A2 - Presiunea la bransament, A3 - Continuitatea serviciului, A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila cu modificarile solicitate de ARBAC prin adresa nr. 666 / 23.06.2004 si operate pe formatul transmis de ANB prin adresa nr. 4202/18.06.2004, transmiterea de catre ANB a celui de-al doilea Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a patra perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (iulie 2004)

- Analizarea indeplinirii in trimestrele I si II ale anului 2004 a programului de intretinere a sistemului de canalizare intocmit de fiecare Centru Operational al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul monitorizarii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea inundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia (august 2004)
- Desfasurarea unei ample actiuni de verificare la centrele Operationale ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (septembrie – octombrie 2004)
- Intocmirea unei sinteze a tuturor aspectelor prevazute de Contractul de Concesiune in legatura cu Neconformitatea Generala, Neconformitatea Limitata, conditiile aparitiei neconformitatilor in aplicarea clauzei 28 din Contractul de Concesiune, cu prezentarea datelor calendaristice aferente perioadelor de evaluare a conformitatii pentru Nivelele de Servicii A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila, B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise, C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente), C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii (septembrie 2004)
- Analiza Rapoartelor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. aferente Evaluarii Continuarii Conformitatii Nivelelor de Servicii A6 – Alimentare alternativa cu apa potabila, B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise, C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente), C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii si formularea de solicitari de informatii suplimentare catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (octombrie 2004)
- Solicitare de completari ale Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 3 de Concesiune in legatura cu lucrarile aferente Nivelelor de Servicii A4 si B2 realizate de Primaria Municipiului Bucuresti si Primariile sectoarelor 1-6 (octombrie 2004)
- Intocmirea de propuneri de imbunatatire a procedurilor de inregistrare si tratare a cazurilor specifice Nivelului de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice. Propunerile sunt transmise la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea analizarii si exprimarii punctului de vedere (noiembrie 2004)
- Intocmirea de propuneri de imbunatatire a procedurilor de inregistrare si tratare a cazurilor specifice Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise. Propunerile sunt transmise la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea analizarii si exprimarii punctului de vedere (noiembrie 2004)
- Intocmirea de propuneri de imbunatatire a procedurilor de inregistrare si tratare a cazurilor specifice Nivelului de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii. Propunerile sunt transmise la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea analizarii si exprimarii punctului de vedere (noiembrie 2004)
- Intocmirea de observatii si propuneri de reglementare a modului de inregistrare, tratare si evaluare a cazurilor specifice Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare si transmiterea la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea analizarii. Propunerea organizarii unei dezbateri comune pe aceasta tema (noiembrie 2004)
- Analiza activitatii operationale a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. legata de curatarea gurilor de scurgere in semestrul II al anului 2004 defalcate pe strazi si Centre Operationale (noiembrie 2004)
- Analiza raspunsului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la Notificarea transmisa de ARBAC in legatura cu "Lista actualizata a strazilor lipsite de retele publice de apa si canalizare", constatandu-se ca informatiile continute in noua lista transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prezinta valori ale lungimilor strazilor mai mari decat valorile transmise de ANB pentru aprobarea Nivelului Standardelor de Baza pentru A4 si B2, pregatindu-se clarificari la ANB si Primaria Municipiului Bucuresti pentru reevaluarea Nivelului Standardului de Baza (noiembrie 2004)

- Reuniune de lucru comuna intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. avand ca subiect de discutie dezbaterile propunerilor ARBAC privind metodologia specifica de evaluare initiala si continua a conformitatii (noiembrie 2004)
- Reuniune de lucru comuna intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu urmatoarele teme de discutie: Excluderile Admisibile aferente Nivelului de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie si metodologia de Evaluare Initiala a Conformitatii si Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru toate Nivelele de Servicii (decembrie 2004)
- Intocmirea observatiilor referitoare la Excluderile Admisibile aferente Nivelului de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., ca rezultat al dezbaterilor comune pe aceasta tema si propunerea unei ultime reuniuni comune in vederea emiterii unei Decizii a ARBAC pentru reglementarea Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie (decembrie 2004)
- Analizarea raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Continua a Conformitatii Nivelului de serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice (decembrie 2004)
- Analiza realizarii programului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind curatirea operationala a gurilor de scurgere in luna octombrie 2004 (decembrie 2004)
- Reuniune de lucru comuna intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu temele de discutie: Nivelul de Serviciu A7 si propunerile de Excluderi Admisibile suplimentare (decembrie 2004)
- Analiza propunerilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind evaluarea Nivelului de Serviciu A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa, elaborate in urma discutiilor comune intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din 22.12.2004. Formularea unor observatii si concluzii (ianuarie 2005)
- Elaborarea de precizari privind reglementarea Nivelului de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice, pornind de la structura Bazei de Date aferente acestui Nivel de serviciu, precum si procedurile de inregistrare a apelurilor clientilor la Centrul Tehnic de Apel. Transmiterea acestor precizari la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea analizei si stabilirii unui punct de vedere comun (februarie 2005)
- Intocmirea unor observatii si propuneri de masuri specifice Mediului Inconjurator in legatura cu "Proiectul de Program de Restaurare a Riscurilor de Mediu" rezultat din Auditul de Mediu intocmit de HARZA. Transmiterea acestui set de observatii si propuneri la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Primaria Municipiului Bucuresti (martie 2005)
- Intocmirea si transmiterea la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a instructiunilor de reglementare cu privire la datele calendaristice in baza carora se va desfasura Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelelor de Servicii B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei si B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii (aprilie 2005)
- Elaborarea proiectului de Decizie al Consiliului Executiv al ARBAC privind reglementarea identificarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile suplimentare privind Nivelul de Serviciu A5 si transmiterea acestuia la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru analiza (aprilie 2005)
- Reuniune de lucru comuna intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu urmatoarele teme de discutie: dezbaterile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7 / 2005 si nr. 8 / 2005 (adresa ANB 5377 / 13.04.2005 - prin care a fost contestata in integralitatea sa Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 7 / 31.03.2005 - privind completarea Deciziei ARBAC nr. 12 / 2002 referitoare la A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie si partial (art. 1, art. 2 - pct. 2.2) Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 8 / 31.03.2005 - privind evaluarea Nivelului Standardului Obiectiv pentru A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie; adresa ARBAC nr. 387 /

14.04.2005) si dezbaterea proiectului de Decizie a Consiliului Executiv al ARBAC privind reglementarea identificarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile suplimentare privind Nivelul de Serviciu A5 (aprilie 2005)

- Verificari efectuate de reprezentantii ARBAC la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. – Directia Investitii in legatura cu informatiile continute in “ Lista strazilor lipsite de retele publice de apa si canalizare”, investitiile privind extinderile retelelor publice de apa si canalizare realizate de Concedent si de Primariile de sector in Sistemul concesionat, Procedura de aprobare a Excluderilor Admisibile pentru Nivelele de Servicii A4 si B2. Transmiterea unei solicitari catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru intocmirea unei “liste” clare si definitive, conform datelor existente in Baza de date a RGAB pusa la dispozitia ofertantilor precalificati (aprilie 2005)
- Transmiterea catre Comisia de Experti in 22.04.2005 a unei solicitari pentru prezentarea Raportului Comisiei de Experti cu privire la solutionarea problemei privind stabilirea Nivelului Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – „Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa”, in conformitate cu clauzele 11.1.2 si 49 din Contractul de Concesiune si prezentarea punctului de vedere al Comisiei de Experti, in conformitate cu prevederile contractului dintre ARBAC si membrii Comisiei de Experti, privind necesitatea reevaluarii Standardului Obiectiv, constatandu-se valori reale ale NSB A7 mult mai mici decat cele estimate in studiile de strategie ale concesiunii, ce conduc la valori ale Standardului Obiectiv scazute, sub valorile europene pentru sisteme similare reabilitate (aprilie 2005)
- Reuniune de lucru comuna intre reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe tema reglementarii modului de calcul al conformitatii Nivelului de Serviciu A7 (mai 2005)
- Analizarea propunerilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitoare la tipurile de Excluderi Admisibile aferente Nivelului de Serviciu A3. Formularea unui punct de vedere in vederea pregatirii Deciziei ARBAC. (mai 2005)
- Analizarea si formularea de observatii la propunerea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privitoare la procedura de monitorizare si evaluare a Nivelului de Serviciu A1 (mai 2005)
- Transmiterea la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de precizari suplimentare cu privire la evaluarea Nivelelor de Servicii A2, A3, A7 si A8, necesare pentru a fi luate in considerare la evaluarea conformitatii acestor Nivele de Servicii la Termenul Limita de Conformitate – 17.11.2005 (mai 2005)
- Solicitarea repetata la Primaria Municipiului Bucuresti si la primariile de sector a listelor cu investitiile realizate in sistemul concesionat, cu precadere a investitiilor de extindere a retelelor de apa si canalizare, incepand din 1999 si pana la sfarsitul anului 2004 (aprilie, mai 2005).
- Participarea permanenta a reprezentantilor ARBAC la sedintele Consiliului Tehnico Economic al Primariei Municipiului Bucuresti la care se avizeaza proiectele de investitii in sistemul de alimentare cu apa si canalizare.

4.2. DECIZII ALE CONSILIULUI EXECUTIV AL ARBAC PRIVIND REZULTATELE CONFORMARII S.C. APA NOVA BUCURESTI S.A. CU NIVELELE DE SERVICII

- ♦ **Decizia Nr. 37 / 28.07.2004** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C2** – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a patra perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (cuprinsa intre 27 decembrie 2003 – 26 martie 2004, pentru inregistrarea cererilor si respectiv 27 martie 2004 – 26 iunie 2004, pentru tratarea cererilor).
- ♦ **Decizia Nr. 39 / 27.10.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A6** - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila, urmare a analizarii si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6.
- ♦ **Decizia Nr. 40 / 27.10.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B5** – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, ca

urmare a analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B5

♦ **Decizia Nr. 41 / 27.10.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.de Evaluare Continua a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C3

♦ **Decizia Nr. 42 / 27.10.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C4

♦ **Decizia Nr. 43 / 27.10.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul de tratare a solicitarilor de audiente, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Continua a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelul de Serviciu C6

♦ **Decizia Nr. 44 / 27.10.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii si a informatiilor suplimentare solicitate pentru Nivelului de Serviciu C7

♦ **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 48 / 27.12.2004**, privind Certificarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a raspunde la contactele telefonice, in urma analizarii si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C5

♦ **Decizia Nr. 7 / 31.05.2005** - privind completarea Deciziei ARBAC nr. 12/2002 referitoare la Nivelul de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie

♦ **Decizia Nr. 1 / 4.01.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B3

♦ **Decizia Nr. 2 / 4.01.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, in urma analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B4.3

♦ **Decizia Nr. 7 / 31.05.2005** - privind completarea Deciziei ARBAC nr. 12/2002 referitoare la Nivelul de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie

♦ **Decizia Nr. 8 / 31.05.2005** - privind Evaluarea Nivelul Standardului Obiectiv pentru Nivelul de Serviciu A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie

4.3. 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 4 de concesiune s-au inregistrat la ARBAC un numar de 166 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) = 17%;
- Probleme legate de functionare defectuoasa a sistemului de canalizare = 4%;

- Probleme privind solicitari de executie de noi bransamente apa/racorduri la canal = 13%;
- Avarii apa inregistrate pe retele telescopice = 5% (multe dintre nemulțumirile privind avariile la „rețele telescopice” nu au ajuns la ARBAC, deoarece utilizatorii au fost informati in mod eronat de catre ANB asupra faptului ca lor le revine responsabilitatea asupra repararii „rețelilor telescopice”);
- Contestare consumuri, solicitari de separare si contorizare pentru clientii facturati pe contoare comune = 10%;
- Contestare consumuri, solicitari de contorizare pentru clientii alimentati prin „rețele telescopice” = 34%
- Solicitari de extinderi retele de apa si canalizare = 3%;
- Contestare penalitati = 1%;
- Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori = 2%;
- Reclamatii referitoare la calitatea apei potabile = 1%;
- Alte probleme = 10%;

Din cele 166 de litigii inregistrate in anul 4 de concesiune, s-au solutionat un numar de 74 de litigii, restul de 92 de litigii nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie:

- 2 litigii avand ca tema regularizarea consumurilor facturate – sunt in lucru si in curs de solutionare;
- 6 litigii referitoare la probleme legate de executia de noi bransamente si racorduri la canal – pentru care ANB trebuie sa gaseasca solutia tehnica;
- 62 litigii referitoare la avarii si contorizare pe aria “ Retelelor telescopice”, la care rezolvarile legale sunt blocate in mod nejustificat si interesat de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
- 15 litigii referitoare la contorizarea blocurilor alimentate pe contoare comune sunt in curs de solutionare prin Decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC, in baza clarificarilor Comisiei de Experti din 16.03.2005;
- 6 litigii (solicitari) referitoare la lucrari de extinderi de retele de apa si canalizare care urmeaza sa fie solutionate conform procedurilor contractuale privind Nivelele de Servicii A4 si B2, precum si clauzei 20 a Contractului de Concesiune;
- 2 litigii care au ca subiect “alte probleme” si care sunt in curs de solutionare in perioada imediat urmatoare.

Ponderea cea mai mare a litigiilor nesolutionate o reprezinta cazurile clientilor alimentati prin RT si bransamente comune care solicita contorizarea imobilelor respective si facturarea in acest fel a consumurilor de apa pe baza citirilor contoarelor.

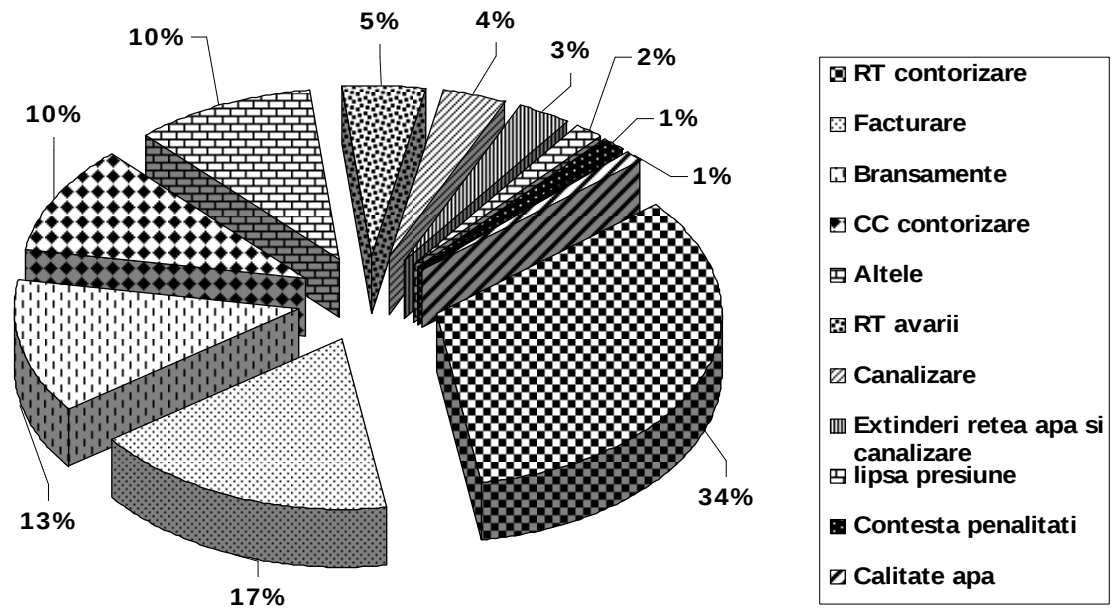
Pana la data prezentului Raport, in cursul anului 4 de concesiune, au fost emise urmatoarele Decizii ale ARBAC, de reglementare a disputelor dintre clienti si ANB:

- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 5 / 14.03.2005** cu privire la rezolvarea disputei dintre clientul Asociatia de Proprietari bloc H4, cod 263506, din bd. Timisoara nr.9 sector 6 si concesionarul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, SC Apa Nova Bucuresti SA, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a consumului propriu de apa potabila
- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 12 / 12.05.2005** privind rezolvarea disputei dintre clientul Asociatia de Proprietari bloc 1, cod client 213734, din str. Aviator Popisteanu nr. 1, sector 1 si concesionarul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare SC Apa Nova Bucuresti SA, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a consumului propriu de apa potabila
- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 / 12.05.2005** privind rezolvarea disputei dintre clientul Asociatia de Proprietari bloc B5, cod 263528, din str. Mihaela Ruxandra Marcu nr.4, sector 6 si concesionarul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare SC Apa Nova Bucuresti SA, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a consumului propriu de apa potabila

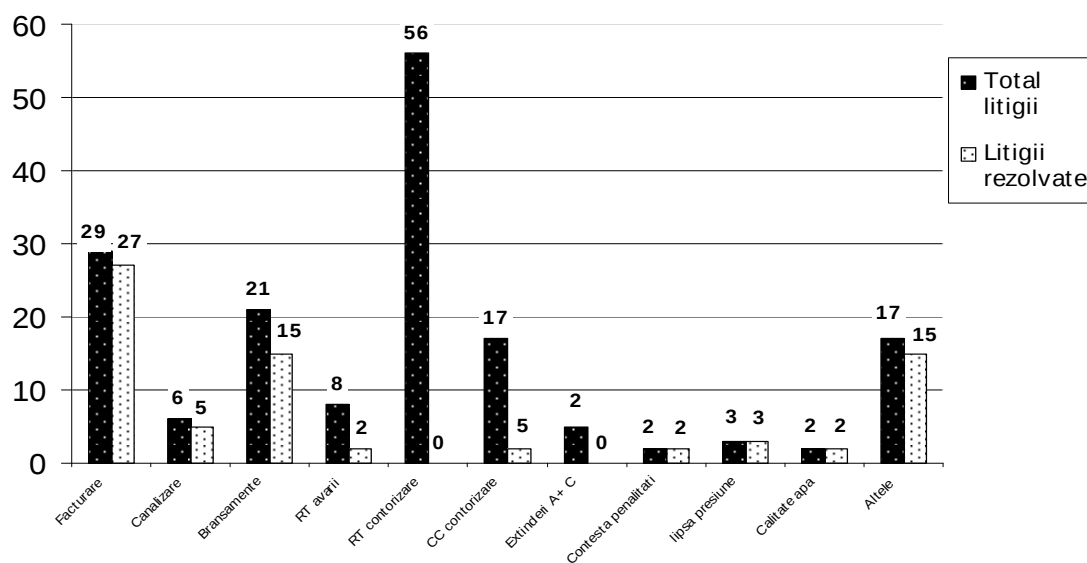
- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 17 / 30.05.2005** privind rezolvarea disputei dintre agentul economic S.C. COMTEX'95 S.R.L., aflat la parterul Asociatiei de Proprietari bloc D, str. Piata Garii de Nord nr. 2, sector 1 si concesionarul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in legatura cu avizarea unui bransament nou in vederea separarii consumului de apa potabila.

Consiliul Executiv al ARBAC va continua emiterea de Decizii prin care va impune ANB sa contorizeze consumurile la toti clientii alimentati prin retele din avalul contoarelor comune.

Reprezentarea grafica a litigiilor functie de tematica



Situatia rezolvarii litigiilor

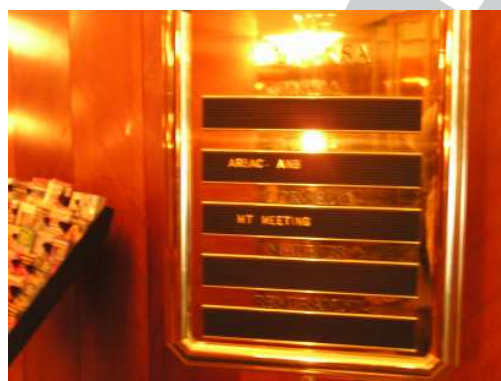


4.4. NOTIFICARI ALE PARTILOR CONTRACTUALE SI DECIZII ALE CONSILIULUI EXECUTIV AL ARBAC CU PRIVIRE LA NEINDEPLINIREA OBLIGATIILOR CONTRACTUALE

- Pregatirea contractului cu Expertul Tehnic pentru medierea disputei intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in legatura cu Nivelul de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total (iulie 2004)
- Emiterea **Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 21.07.2004** privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, ARBAC in legatura cu realizarea Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canalizare
- Transmiterea catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a Notificarii pentru prezentarea celui de-al treilea raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (iulie 2004)
- Emiterea **Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC Nr. 35 / 21.07.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, datorita lipsei de informatie relevante cu privire la evaluarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 in cea de a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (cuprinsa intre 27 iunie – 26 septembrie 2003, pentru inregistrarea cererilor si intre 27 septembrie - 26 decembrie 2003), datorita refuzului ANB de a transmite Raportul Initial de Conformitate pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.
- Emiterea **Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC Nr. 36 / 28.07.2004** – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (cuprinsa intre 27 septembrie – 26 decembrie 2003, pentru inregistrarea cererilor si respectiv 27 decembrie - 26 martie 2004, pentru tratarea cererilor), datorita nerealizarii procentului de Conformitate de 99% stabilit de Contractul de Concesiune, in cea de a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, in cazul optiunii clientilor de realizare a bransamentelor si/sau racordurilor “integral ANB”, aceste optiuni fiind majoritare.
- Analizarea informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. referitoare la “retelele telescopice” - compararea datelor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in legatura cu blocurile deservite de cele 126 Statii de Hidrofor cu informatiile disponibile din Baza de date a RGAB (iulie 2004)
- Continuarea corespondentei cu Expertul Tehnic si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in vederea definitivarii formatului contractului cu Expertul Tehnic privitor la medierea ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in legatura cu disputa aparuta in cazul Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total (august 2004)
- Notificarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la datele incluse in “Lista actualizata a strazilor lipsite de retele publice de apa si canalizare” transmisa la ARBAC in luna mai 2005. Lungimile strazilor cuprinse in liste au valori mai mici decat cele prezentate la stabilirea Nivelului Standardului de Baza. Informarea Primariei Municipiului Bucuresti – Directia Utilitati Publice asupra acestor date neconforme cu cele prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la stabilirea Nivelului Standardului de Baza (august 2004)
- Analizarea informarii facute de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la implicatiile majore ale lucrarilor de reabilitare a sistemului rutier din Municipiul Bucuresti asupra instalatiilor

sistemului de alimentare cu apa si canalizare si transmiterea unei solicitari catre Primaria Municipiului Bucuresti pentru rezolvarea situatiei (august 2004)

- Transmiterea unei solicitari catre Primaria Municipiului Bucuresti (Directia Utilitati Publice si Viceprimarul de resort) privind situatia proiectelor si a lucrarilor realizate din Bugetul Local al Consiliului General al Municipiului Bucuresti si din Bugetele Consiliilor Locale ale sectoarelor 1-6 de la Data Licitatiei si pana in prezent (septembrie 2004)
- Semnarea la Bucuresti in 28.09.2004 a Contractului de mediere tripartit (intre ARBAC, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Expertul Tehnic) si stabilirea conditiilor pentru serviciile de mediere care trebuie oferite de Expertul Tehnic, conditii relevante in cazul disputei intre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la contestarea Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 2003 privind evaluarea Nivelului de Servicii C1
- Analiza Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind punerea in conformitate a “retelelor telescopice” si prezentarea punctului de vedere al ARBAC la Primaria Municipiului Bucuresti (septembrie 2004)
- Notificarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in legatura cu Nivelul de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total in urma prezentarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Continuare a Conformitatii (in conditiile in care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a realizat conformitatea in prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii si s-a hotarat transmiterea disputei referitoare la Nivelul de Serviciu C1 spre mediere la Expertul Tehnic) (octombrie 2004)
- Emiterea **Deciziei Nr. 45 / 28.10.2004** – privind aprobarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, urmare analizei si verificarii Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare Initiala a Conformitatii, Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din data de 8.10.2004 si a informatiilor suplimentare solicitate de catre ARBAC pentru Nivelul de Serviciu C1. Aceasta decizie a fost motivata de: lipsa informatiilor complete privind inregistrarile bazei de date pentru perioada evaluata; calculul gresit al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru Nivelul de Serviciu 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 si lipsa imbunatatirilor solicitate de ARBAC prin in planul de imbunatarire din Decizia 32/2003 pentru Nivelul de Serviciu C1
- Participarea la sedintele organizate de Presedintele Comisiei pentru Utilitati Publice din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti cu privire la rezolvarea problemei “retelelor telescopice”
- Prezentarea catre Comisia pentru Utilitati Publice din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti a sintezei problemelor “retelelor telescopice” si solicitare de masuri de respectare a prevederilor legale si contractuale
- Transmiterea solicitarii catre Primaria Municipiului Bucuresti – Directia Utilitati Publice si Viceprimarului de resort privind aprobarea “Listei strazilor lipsite de retele publice de apa si canalizare” cuprinzand valori ale lungimilor strazilor conforme cu informatiile continute in Baza de Date a RGAB pusa la dispozitia ofertantilor precalificati (noiembrie 2004)
- Participarea reprezentantilor ARBAC la reuniunile de mediere cu Expertul Tehnic si reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (8-9.11.2004)



- Analiza ciornei Raportului si Deciziei de mediere a Expertului Tehnic in legatura cu disputa dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra Nivelului de Servicii C1 (11.11.2004) si transmiterea observatiilor ARBAC asupra unor aspecte insuficient clarificate in ciorna Raportului Expertului Tehnic (23.11.2004).
- Analiza Raportului final si deciziei de mediere a Expertului Tehnic in legatura cu disputa dintre ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asupra Nivelului de Servicii C1 (26.11.2004) si transmiterea observatiilor ARBAC in legatura cu Raportul si decizia de mediere a Expertului Tehnic (20.12.2004).
- Emiterea **Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3 / 19.01.2005** privind punerea in aplicare a clauzei 52.18.2 cu privire la Decizia de mediere a Expertului Tehnic din 26.11.2004, privind litigiul dintre ANB si ARBAC in legatura cu evaluarea Nivelului de Serviciu C1.
- Informare catre Primaria Municipiului Bucuresti si Consiliul General al Municipiului Bucuresti cu privire la prevederile Contractului de Concesiune in legatura cu promovarea investitiilor de catre Concedent (clauza 20), solicitandu-se respectarea acestor prevederi si a modului de avizare a lucrarilor de investitii in retelele de apa si canalizare de catre Consiliul Tehnico – Economic al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.(decembrie 2004).
- Retransmiterea catre Primaria Municipiului Bucuresti (Viceprimar de resort, Directia Utilitati Publice, Directia Buget, Directia Juridic, Contencios si Legislatie) si Primariile sectoarelor 1-6 a sintezei ARBAC referitoare la promovarea investitiilor de catre Concedent sau Primariile de sector, insistand asupra prevederilor Contractului de Concesiune legate de investitiile in extinderi ale retelelor publice de apa si canalizare realizate de catre Concedent in Sistem si obligatiile partilor semnatare ale Contractului de Concesiune (ianuarie 2005).
- Notificarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru transmiterea de informatii complete in legatura cu Nivelul de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procent din total.
- Intocmirea unui prim set de observatii la Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 4 de Concesiune in legatura cu Nivelele de Servicii A5, B3, B4.1, B4.2, B4.3, B5, C2, C3 si transmiterea acestora la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru analiza si clarificari (februarie 2005)
- Intocmirea unui al doilea set de observatii la Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 4 de Concesiune in legatura cu Nivelele de Servicii A1, A2, A3, A4, A7, A8, B1, B2, C1 si transmiterea acestora la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru analiza si clarificari (februarie 2005)
- Pregatirea documentatiei relevante solicitate de Comisia pentru Utilitati Publice a Consiliului General al Municipiului Bucuresti pentru **aprobarea Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 48 / 17.02. 2005** privind clarificarea in justitie a statutului juridic al “retelelor telescopice”(februarie 2005)
- Transmiterea catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Primaria Municipiului Bucuresti a unui set de noi precizari in legatura cu realizarea Nivelelelor de Servicii A4 - Acoperire apa potabila si B2 - Acoperire canalizare, in urma informatiilor primite de ARBAC de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (prin adresa nr. 318 / 2005). Prezentarea unei scheme logice a procedurii de realizare a retelelor de apa si canalizare din fonduri bugetare si nerambursabile in aria concesionata.
- Transmiterea catre Comisia de Experti a unor solicitari de clarificare cu privire la interpretarea Raportului Comisiei de Experti din 23.01.2004, ca urmare a discutiilor purtate la Bucuresti, in perioada 22-25.02.2005, cu membrii Comisiei de Experti
- Analizarea comentariilor si raspunsurilor transmise de Comisia de Experti prin Expertul Financiar, la solicitarile ARBAC de clarificare a continutului Raportului Comisiei de Experti din 23.01.2004 si transmiterea concluziilor si propunerilor de masuri la Primaria Municipiului Bucuresti si la Comisia pentru Utilitati Publice din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti.

- Intocmirea listei cu litigiile clientilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. deserviti prin “retele telescopice” si “contoare comune”, cu date tehnice si economice regasite in Baza de Date a RGAB, pusa la dispozitia ofertantilor precalificati la licitatie pentru Concesiune. Notificarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru includerea in cadrul evaluarii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total a blocurilor deservite prin “contoare comune”.
- Transmiterea catre Primaria sectorului 3 a observatiilor si procedurii ce trebuie respectate pentru promovarea investitiilor de extinderi ale retelelor de apa si canalizare propuse de Primaria sectorului 3.

4.5. ALTE ACTIVITATI DESFASURATE CONFORM STATUTULUI SI REGULAMENTULUI DE ORGANIZARE SI FUNCTIONARE

- a) Gestionarea bancii de date a indicatorilor de performanta** - activitate permanenta;
- b) Realizarea de sinteze si analize comparative ale datelor primite** – acestea se regasesc in documentele transmise CGMB, PMB si Comisiei de Experti, precum si in sitezele acestui raport; a se vedea anexa 1 (Sinteza comparativa privind observatiile ARBAC la Raportul ANB pentru anul 4 de concesiune) si anexa 2 (sinteza cu situatia deciziilor ARBAC contestate de ANB);
- c) Asigurarea transparentei indicatorilor de performanta si a sintezelor efectuate** – in principal prin postarea pe website-ul www.arbac.ro a tuturor deciziilor ARBAC privind reglementarea concesiunii, precum si a altor documente ale concesiunii ce se supun dezbaterei publice; de asemenea, deciziile ARBAC se transmit Secretarului Municipiului Bucuresti, pentru publicare in Monitorul Oficial al CGMB.
- d) Urmărirea realizării unei bune comunicări a acestora tuturor partilor interesate si consumatorilor** – in principal prin participarea reprezentantilor ARBAC la intalnirile publice cu cetatenii, organizate de asociatii civice, de exemplu ale Fundatiei Actiunea Civica si Ligii “Habitat”;
- e) Urmărirea aplicării standardelor in domeniul serviciilor publice locale si propunere pentru modificarea si adaptarea acestora cu normele U.E. ori de cate ori se constata neconcordanta intre normele locale si cele europene** – prin intocmirea de observatii la legislatia existenta si la proiectele legislative in domeniul serviciilor publice, precum si prin raspunsurile date institutiilor publice cu privire la reglementarea serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti;
- f) Prezentarea la cerere de puncte de vedere cu privire la proiecte de hotarari ale Consiliului General al Municipiului Bucuresti si cu privire la proiecte si probleme ale administratiei publice locale a Municipiului Bucuresti, in domeniul reglementării si monitorizării serviciilor de alimentare cu apa si canalizare**

Urmare a solicitarilor primite din partea Primariei Municipiului Bucuresti si a Consiliului General al Municipiului Bucuresti, ARBAC, prin Directorul Tehnic, a formulat si transmis observatii si puncte de vedere la proiecte ale CGMB sau alte documente elaborate in aplicarea Contractului de Concesiune, dupa cum urmeaza:

- formularea de observatii in legatura cu propunerea ANB privind Actul aditional la Contractul de Concesiune (in legatura cu modificari ale listei bunurilor publice concesionate, modificari rezultate din schimbarea Investitorului, modificari rezultate din prelungirea termenului de punere in functiune a Statiei de tratare Crivina) si transmiterea acestora Directiei Utilitati Publice din cadrul Primariei Municipiului Bucuresti (15.06.2004, 31.08.2004); revenire la aceste observatii si transmiterea acestora la Primaria Municipiului Bucuresti (Primar General) si la Comisia pentru Utilitati Publice din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti (23.03.2005)
- formularea de observatii si propuneri, participarea la discutiile organizate la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti si al Consiliului General al Municipiului Bucuresti, pe tema elaborării Regulamentului de Organizare si Functionare a serviciilor de apa si canalizare in Municipiul Bucuresti.

- formularea de observatii si propuneri, participarea la discutiile organizate la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti si al Consiliului General al Municipiului Bucuresti pe tema elaborarii si promovarii Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti privind stabilirea si facturarea cantitatii de apa uzata evacuată de utilizatorii casnici bransati la sistemul public centralizat de alimentare cu energie termica si la sistemul public de alimentare cu apa si de canalizare al Municipiului Bucuresti
- intocmirea unui set de observatii la solicitarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in legatura cu aprobarea unei Ajustari Extraordinare de Tarif pentru compensarea pierderilor de flux numerar suferite de Concesionar ca urmare a aparitiei unui Eveniment Extraordinar, respectiv scaderea cu mai mult de 5% a consumului facturabil in perioada Noiembrie 2003 – Noiembrie 2004
- elaborarea unui punct de vedere cu privire la proiectul de Hotarare a Consiliului General al Municipiului Bucuresti privind realizarea investitiei “Extindere retele publice de alimentare cu apa si canalizare pe strazile din anexa, situate in sectorul 3” si transmiterea acestuia catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti (Comisia pentru Utilitati Publice), Primarului General al Municipiului Bucuresti, Secretarului General al Municipiului Bucuresti si Prefectului Municipiului Bucuresti (26.04.2005)
- formularea unui set de observatii in legatura cu propunerea ANB de Ajustare Tarifara Extraordinara din 21.04.2005 si transmiterea acestora catre Primaria Municipiului Bucuresti – Viceprimar de resort, Directia Juridica, Contencios si Legislatie si Consiliul General al Municipiului Bucuresti – Comisia pentru Utilitati Publice (18.05.2005)
- elaborarea unui raspuns la solicitarea Prefecturii Municipiului Bucuresti in legatura cu aplicarea reglementarilor in domeniul serviciilor de alimentare cu apa si canalizare;

De asemena ARBAC a elaborat si propus Comisiei pentru utilitati Publice si celorlalte Comisii de specialitate ale Consiliului General al Municipiului Bucuresti, promovarea unui proiect de Hotarare cu privire la modificarea art. 4 si art. 5 din Anexa la Hotararea nr. 153 / 2001 privind Statutul ARBAC, pentru rezolvarea uneia dintre principalele probleme majore ale concesiunii (Deteriorarea mecanismului de penalizare contractuala).

Capitolul 5. EVALUAREA NIVELOR DE SERVICII

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 Standardului Romanesc 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), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/ 2002;
- Sfarsitul anului 10 (17.11.2010) – pentru Standard european (Directiva CE 98/1993).

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

5.1.5 Monitorizat prin: ARBAC verifica registrele completate de ANB cu inregistrarile si detaliile asupra testelor de rutina efectuate. ARBAC va angaja experti independenti pe perioada de evaluare 17.09.2005-17.11.2005, 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 Contractul de Concesiune ;
- 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 Reteaua de Distributie, 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 rezidual liber	
	Valoarea maxima	Media valorilor	Valoarea maxima	Media valorilor	Val. maxima	Media val.	Val. maxima	Media val.
Statia de Tratare Rosu	50%	0%	75%	75%	0%	0%	0%	0%
Statia de Tratare Arcuda	100%	50%	100%	100%	0%	0%	0%	0%
Retea de distributie	50%	0%	75%	75%	0%	0%	0%	0%

5.1.8 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

-Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, dupa anul 5 al concesiunii;

-Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform Standardelor UE 98/1993/EC, dupa anul 10 al concesiunii.

5.1.9 Monitorizarea evolutiei indicatorilor de potabilitate in anul 4 de Concesiune (2004)

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 impreuna cu Directia de sanatate Publica a Municipiului Bucuresti (DSA-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 Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP – MB pe tot 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

In anul 4 de concesiune ANB a recoltat un numar de 2100 teste 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 cca. 16000 teste. Din rapoartele ANB, s-au constatat depasiri la “clor rezidual liber”, peste limita admisa de standardul romanesc, in trei trimestre din 4.

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

DSP-MB a efectuat in anul 2004 un numar de 3845 de probe de apa la statiile de pompare si la in reseaua de distributie. Probele privind “clorul rezidual liber”, au inregistrat depasirea valorii admise (conform standardului romanesc standardului angajat de concesionar pentru anul 5 de concesiune – Stas 1342/91, modificat prin Legea 458/2002, modificata cu 311/2004), de 0,5mg/l in 12,95% din cazuri, iar in 0,55% din cazuri clorul a avut valoarea 0 mg/l.

DSP-MB ne-a comunica ca nu detine informatii privind morbiditatea, in care depasirea concentratiei clorului rezidual liber in apa din reseaua de distributie sa reprezinte un pericol pentru sanatatea consumatorilor.

Analiza comparativa cu Standardele de Baza

In urma analizei comparative privind indicatorul A1 realizata in anul 4 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 2004: media valorilor = 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2004 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 2004: media valorilor = 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2004 este mai mare cu 100% fata de NSB aprobat.

Clor rezidual liber – bransament

- NSB aprobat: media valorilor = 0%
- NS 2004: media valorilor = 25%

Cresterea conformitatii mediei valorilor testelor efectuate in anul 2004 este mai mare cu 25% fata de NSB aprobat, constatandu-se o diminuare redusa a depasirii “clorului rezidual liber” in reseaua de distributie.

Coliformi totali – bransament

- NSB aprobat: media valorilor = 0%
- NS 2004: media valorilor = 100%

La Statia de Tratare Arcuda, la verificarile indicatorilor monitorizati 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	8,46	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	4,16	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,094	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 comunicat cazuri de poluare care sa duca la Excluderi Admisibile.

b. Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	1,14 – 1,78	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0.62 – 0.97	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,06	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 1	0	100%

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 4 de concesiune raportate de ANB.

La Statia de Tratare Roşu, situatia se prezinta astfel:

a. Apa bruta

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	110,74 – 444,19	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)	1,7 – 2,0	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	121 – 2950	max. 2950

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

b. Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	0,30 – 0,80	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,64 – 0,90	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,07	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	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 2004 raportate de ANB.

La Reteaua de Distributie, situatia se prezinta astfel:

Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	1 – 1,5	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,10 – 0,90	0,5	25%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,10 – 0,17	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

Concluzie: Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Rețele de Distributie rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 4 de concesiune raportate de ANB.

ARBAC a constatat ca pentru cresterea calitatii apei potabile, in anul 4 de concesiune s-au realizat importante lucrari de investitii, la Statia de Tratare Arcuda si Statia de Tratare Rosu, in valoare de 266 miliarde lei, cuprinzand, intre altele:

- La Statia Arcuda: reabilitarea filtrelor, telegestiune, debitmetria apei produse, analize on-line,
- La Statia Rosu: noua instalatie de polimeri, debitmetria apei brute si apei produse, noua instalatie de pre-oxidare, amenajarea postului de comanda, reabilitarea instalatiilor joasa tensiune, reabilitarea etapei de filtrare, ameliorarea sistemului de spalare a rezervoarelor, telegestiune si debitmetria rețelei de productie, analizori ai calitatii apei on-line.

Avand in vedere realizarea acestor investitii pentru reabilitarea Statiilor de coagulasi clorinare, se asteapta ca parametrul "clor rezidual liber" sa fie imbunatatit pana la prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii, din lunile august – septembrie 2005.

5.1.10 Concluzii de evaluare in anul 4 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 Excluderi Admisibile.

b) Pentru apa potabila la statiile de tratare Rosu si Arcuda

Calitatea apei a avut procente imbunatatite la majoritatea parametrilor.

c) Pentru apa potabila in Reteaua de Distributie

Calitatea apei a avut procente imbunatatite la majoritatea parametrilor, fiind depasite partial valorile admise la "clor rezidual liber".

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC la Laboratorul de Retele de Distributie rezulta procente de conformitate comparabile atat cu procente de conformitate pentru anul 2004 raportate de ANB cat si cu Legea calitatii apei nr. 458/ 2002. Ca o concluzie generala, Standardele de Baza au fost respectate si conform informarii DSA-MB pentru anul 4 de concesiune, nu s-au constatat evenimente care sa constituie pericol pentru sanatatea consumatorilor.

De asemenea, evenimentele deosebite constatate datorita climei (ger deosebit in februarie 2005), au fost stapanite de concesionar, mentinandu-se alimentarea cu apa potabila a Sistemului in conditii relativ normale si in mod continuu.



11 februarie 2005 – zai pe Arges, in fata prizei de apa bruta Crivina



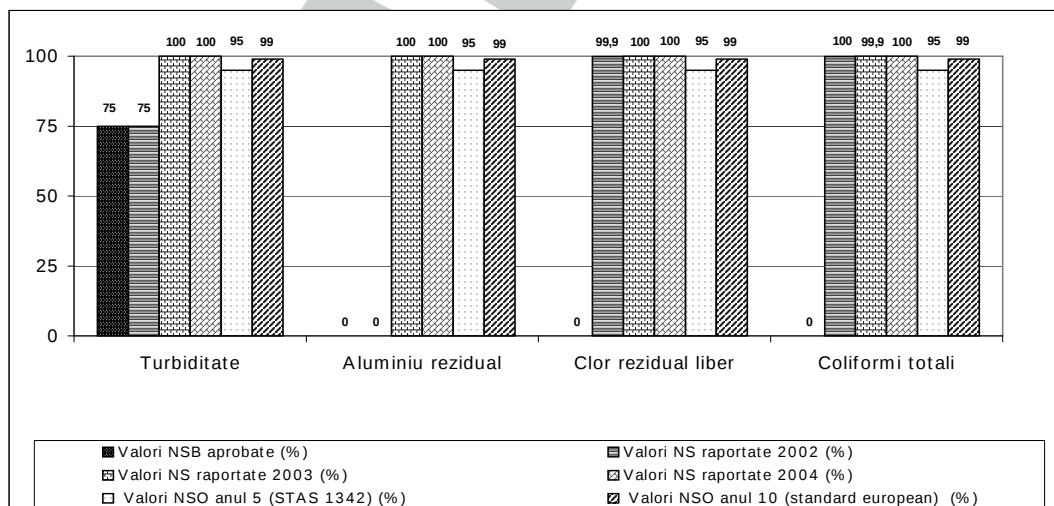
11 februarie la priza Crivina – limitarea accesului zaiului in desnisipatoare



11 februarie 2005 – spargerea ghetii la desnisipatoarele de la Crivina

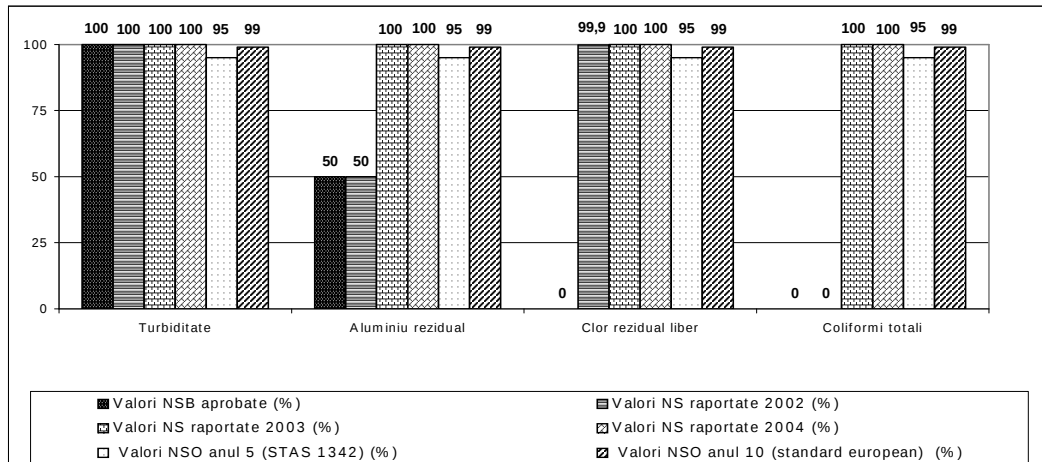
5.1.11.a Evolutia indicatorului A1 – Calitatea apei potabile – Statia de Tratare Rosu

Statia de tratare Rosu	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (standard european) (%)
Turbiditate	75	75	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	100	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99,9	100	100	95	99
Coliformi totali	0	99,9	100	100	95	99



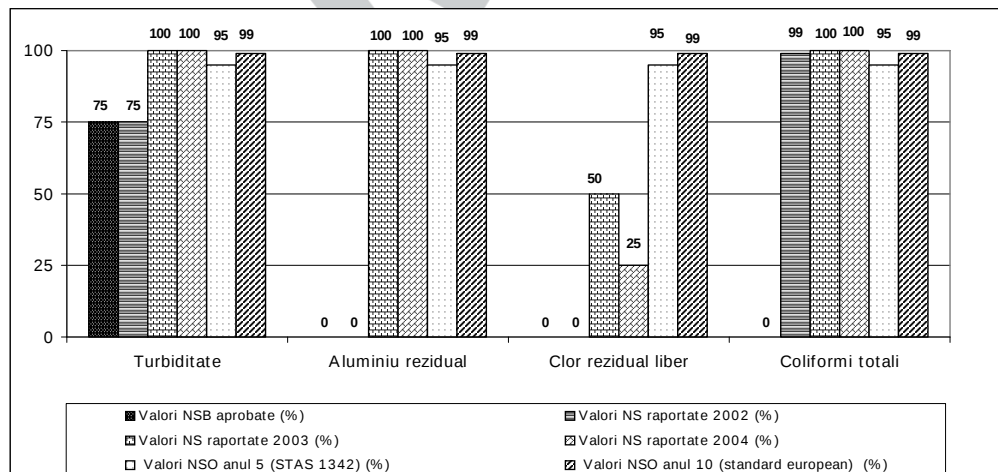
5.1.11.b Evolutia Nivelul de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile – Statia de Tratare ARCUDA

Statia de tratare Arcuda	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (standard european) (%)
Turbiditate	100	100	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	50	50	100	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99,9	100	100	95	99
Coliformi totali	0	0	100	100	95	99



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

Retea de distributie	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (standard european) (%)
Turbiditate	75	50	75	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	0	100	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99	0	50	25	95	99
Coliformi totali	0	99	99	100	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). 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.

5.2.4 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 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;
- 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, independente de vointa concesioanrului, pe care ANB le poate propune spre aprobare ARBAC.

ANB a prezentat o serie de propuneri de EA (de exemplu : lipsa reclamant de la domiciliu; lipsa acces; utilizarea necorespunzatoare a retelei de apa si/ sau anexelor), dar mare parte din evenimentele invocate nu pot constitui forta majora. Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA, ANB avand permanente obiectii la proiectele de reglementare ale ARBAC. 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 primirea punctului de vedere de principiu al Comisiei de Experti cu privire la EA.

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

- Pentru clientii casnici ale caror locuinte nu depasesc 2 etaje, presiunea la bransament va trebui sa fie de minim 10 mCA la un debit de 9 l/min (540 l/ ora). Pentru blocuri cu mai mult de 2 etaje presiunea la ultimul etaj sa fie asemanatoare cu presiunea clientilor ce locuiesc la ultimul etaj din blocurile cu maxim 2 etaje.
- Pentru clientii comerciali si industriali se va asigura un debit in conformitate cu prevederile contractelor incheiate de acestia cu furnizorul serviciului.

5.2.8 Nivel Standardul de Baza (NSB) aprobat : Prin Decizia nr. 8/2002, ARBAC a aprobat valoarea de **92,94 %** reprezentand NSB.

5.2.9 Rapoarte ANB

În precedentele rapoarte anuale, ANB a raportat valori ale NS ce depășesc NSB aprobat. Astfel pentru anul 2001, valoarea raportată de ANB a fost de 93,10 %, pentru anul 2002 ANB a transmis valoarea de 93,75 %, pentru 2003 valoarea NS este de **95,54%**, iar pentru anul 2004 ANB a raportat o valoare a NS de **99,56 %**. (În tabelul anexat la 5.2.11, este prezentată evoluția NS A2 pentru fiecare an al concesiunii.).

În cadrul Raportului ANB pentru anul IV de concesiune, informațiile au fost transmise conform formatului tabelelor rezumative stabilite de ARBAC, ce respecta cerințele CC partea a III-a pag.140. De asemenea, pentru verificare, s-au trimis și înregistrările de bază prezentate conform aprobării ARBAC, informațiile primite fiind considerate relevante.

Din informațiile transmise de ANB, datorită lucrărilor întreprinse în sistemul de distribuție a apei potabile (înlocuirea conductelor cu avarii multiple, înlocuirea vanelor de rețea și optimizarea hidraulică a rețelei, modernizarea stațiilor de pompare, diminuarea perioadei de intervenție la avarii) multe din zonele cu probleme de presiune au fost soluționate.

Din Raportul ANB, a rezultat că la sfârșitul anului IV de concesiune (17.11.2004) mai existau în București un număr de 387 (din totalul de 5086 de bransamente cu probleme de presiune existente la începutul concesiunii) bransamente care încă mai au probleme de presiune. Aceste bransamente sunt repartizate astfel:

- Zona Chitila – Laminorului: 213 bransamente dintr-un număr de 2743 bransamente cu probleme existente la începutul concesiunii
- Zona Vasile Lucaci: 134 bransamente
- Zona Giulești Sarbi: 40 bransamente.

Mentionăm că din informațiile transmise de ANB, s-a evidențiat faptul că în diferite zone în care s-au soluționat problemele de presiune s-au făcut măsurători de presiune la bransamentul utilizatorului.

5.2.10 Evaluarea ARBAC în anul 4 de concesiune :

a) Verificarile efectuate: Din verificările registrelor cu informațiile preluate de la centrele operaționale, în care sunt monitorizate toate reclamațiile privind lipsa presiunii, s-a constatat un progres al eliminării bransamentelor cu probleme de presiune.

b) Analiza EA : În decursul anului 4 de concesiune ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care să ne solicite aprobarea respectării EA.

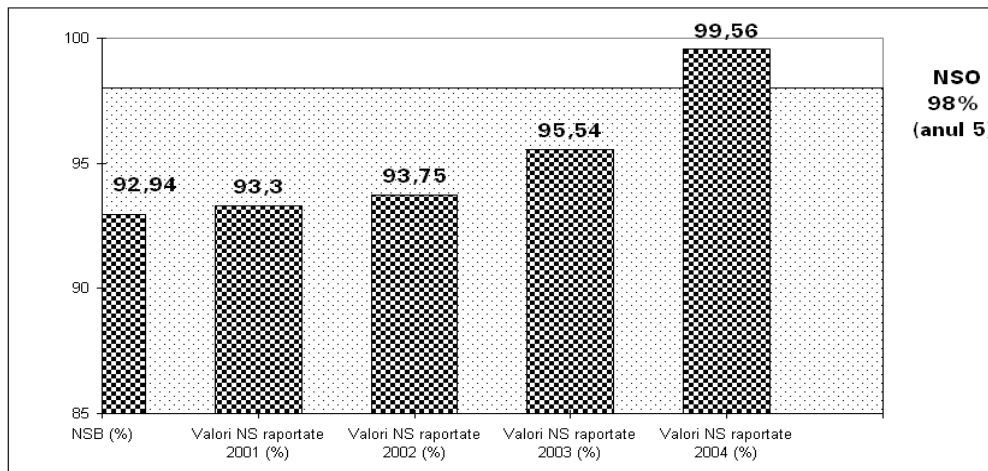
c) Alte constatări : În decursul perioadei de la ultimul raport, din informațiile culese și/sau primite de la ANB, ARBAC a constatat că nu au apărut zone noi în care să existe presiune necorespunzătoare. În anul 4 de concesiune au fost soluționate 3329 bransamente din cele 5086 bransamente cu probleme de presiune preluate de Concesionar.

d) Concluzii : Din informațiile primite se constată că valoarea Nivelului de Serviciu pentru anul 4 de concesiune, anume NS = **99,56 %**, (rezultat din $(88757-387)/88757$, unde 88757 = nr. total de bransamente la sfârșitul anului 4 iar 387 = nr. de bransamente unde încă mai sunt probleme de presiune la sfârșitul anului 4); valoarea este puțin diferită, dacă ținem seama de cele cca 1729 (679 bransamente din avalul a 307 contoare comune și cca 1050 bransamente de pe „rețele telescopice” din avalul a 126 stații de hidrofor, rezultând un număr total de bransamente de **90053** ($88757-433+1729$)).

Prin măsurile luate de Concesionar, numărul de bransamente cu presiune scăzută a fost astfel diminuat, încadrându-se deja în valorile Standardului Obiectiv. ARBAC consideră că ANB, în conformitate cu obiectivele contractului, trebuie să se angajeze în continuare de a soluționa și celelalte bransamente cu probleme de presiune, asigurând astfel servicii corespunzătoare pentru toți clienții săi.

5.2.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Presiunea la bransament	92,94	93,1	93,75	95,54	99,56	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 : reprezinta 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). Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, conformitatea trebuie evaluata intr-o perioada de 2 luni care se termina cu 50 de zile inainte de 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 - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau din reclamatii ale clientilor. ANB va analiza toate aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi de peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB.

Inregistrările din baza de date se tin de 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 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:

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

- Lipsa reclamant de la domiciliu ;
- Lipsa accesului la elementul avariat ;
- Utilizarea necorespunzatoare a retelei de apa si/sau anexelor;
- Constructii, instalatii, arbori pe traseul retelei de apa.

Pana la finalizarea prezentului Raport, partile nu au cazut de acord cu privire la aceste EA, ANB avand permanente obiectii la proiectele de reglementare ale ARBAC.

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 primirea punctului de vedere de principiu al Comisiei de Experti cu privire la EA.

5.3.7 Nivel Standard Obiectiv (NSB) : **minim 98 %** din bransamente alimentate cu apa potabila fara intreruperi 24 ore din 24 ore, incluzand si cele a caror intrerupere in furnizare va fi de cel mult 6 ore. Tot ce depaseste 6 ore de intrerupere peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul 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 4 de concesiune, ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,04 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.

- **1,96 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde 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 III 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 inregistrările de baza prezentate conform aprobarii ARBAC.

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

Din informatiile transmise de ANB, dupa o prima evaluare, rezulta ca cel mai mare numar al intreruperilor de apa potabila au fost solutionate in mai putin de 6 ore.

5.3.10 Evaluare ARBAC :

a) Verificarile efectuate : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC a constatat ca registrele cu inregistrările bazelor de date sunt conform celor din Decizia emisa, iar fisele de lucru au fost intocmite corespunzator.

b) Analiza EA : ANB a propus un numar de 523 de EA, dar numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune defalcate astfel: 513 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1 si 10 de tipul „Alta actiune a unei terte parti”- cod A3-EA4.

Prin scrisoarea nr.180/17.02.2005, ARBAC a solicitat la ANB transmiterea, pentru EA propuse in raport, a documentelor justificative care sa permita analiza in vederea aprobarii respectarii EA. Pana in momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu a raspuns solicitarii ARBAC.

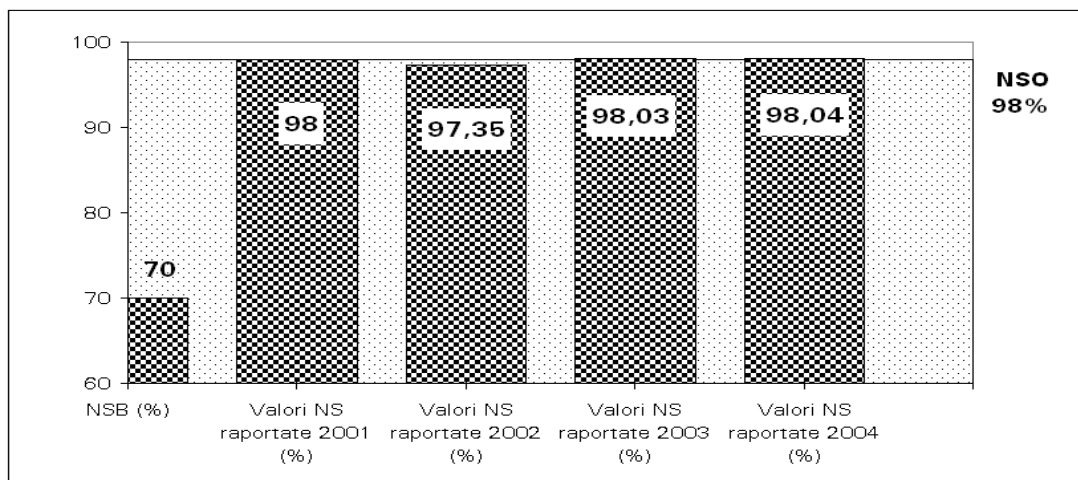
c) Concluzii : Din punct de vedere al verificarii asupra corectitudinii aplicarii modalitatii de calcul a NS asa cum a fost aprobat de catre ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentata de ANB de **98,04 %**, (valoare calculata cu formula $9388/(10099-523)$, in care $9388 = \text{nr. de intreruperi sub 6ore}$, $10099 = \text{nr. total de intreruperi inregistrate la ANB}$, $523 = \text{nr. de intreruperi pentru care ANB solicita EA}$), este peste NSB aprobat (70%), 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 conditiile in care nu s-ar tine seama de EA, (NS realizat 92,96% (calculat cu formula $9388/10099$) pentru intreruperi mai mici de 6 ore, iar pentru intreruperi mai mari de 6 ore valoarea NS va fi de 7,04%) NS depaseste valorile NSB aprobate.

5.3.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului

Denumire	Durata intreruperii	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Continuitatea serviciului	0 + 6 ore	70	98,03	97,35	98,03	98,04	98
	> de 6 ore	30	1,97	2,65	1,97	1,96	2
	Total	100	100	100	100	100	100



5.4 "A4" Acoperire apa potabila

5.4.1 Definitie : Acoperire (Proportie dintre 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 propusa in Raportul privind NSB 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. ARBAC a solicitat ANB si PMB revederea listelor cu strazile din "Aria serviciilor" concesionate, tinandu-se seama si de informatiile din baza de date RGAB cu privire la strazile lipsite de retele la "data licitatiei", in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

Pentru corectarea acestei situatii, ARBAC a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. lista corectata, in vederea reevaluarii si modificarii deciziei 8/2002 a ARBAC, cu privire la Nivelul Standardului de Baza. ANB s-a angajat sa refaca lista pana in luna august 2005.

5.4.6 Masurat prin: Lungimea strazilor 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):

Excluderi Acceptabile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare. Concesionarul trebuie sa prezinte la ARBAC evenimentele sau incidentele pe care le considera a fi Excluderi Acceptabile, pentru a fi aprobate ca Excluderi Admise.

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Acceptabile (EA) de la obligatiile Concesionarului privind NS A4:

- strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada sau
- strazi nepavate.

Aceste Excluderi Acceptabile se analizeaza si se aproba de catre ARBAC la data evaluarii realizarii NS (2 septembrie 2010, cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, decizia ARBAC de aprobare a EA propuse urmand a fi luata in maxim 20 de zile de la prezentarea raportului de evaluare de catre ANB). O Excludere Acceptabila poate fi aprobata de catre ARBAC, daca urmare verificarii documentelor si activitatii concesionarului, se constata ca au fost respectate procedurile necesare constatarii certe a Excluderilor Admisibile, in conformitate cu cerintele de buna credinta, rezonabilitate si de buna practica industriala. Procedurile trebuie sa fie respectate si orice alt investitor care face extinderi de retele de apa si de canal in aria concesionata. In scopul eliminarii oricaror neclaritati si pentru asigurarea unei transparente depline a elementelor ce presupun stabilirea EA, prezentam in continuare procedurile si documentele minimale necesar a fi respectate si respectiv prezentate pentru aprobarea EA:

- 1) Solicitarea de EA pentru strazile la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada, va fi insotita de:

- informarea utilizatorilor potentiali de pe strazile lipsite de retele de apa si/ sau de canalizare, cu privire la responsabilitatea Concesionarului de finantare si realizare a extinderilor, precum si la consecintele negative asupra bugetului local si cu privire la intarzierea realizarii lucrarii de extindere a retelelor, care pot aparea in cazul lipsei angajamentelor ferme a peste 50% din gospodarii de a se racorda. Informarea va avea un continut avizat de catre ARBAC, in aplicarea clauzei 13.2 din CC.

- documente din care sa rezulte ca au fost consultate toate gospodariile de pe strada la care se proiecteaza extinderea (declaratii, liste de semnaturi sau alte documente) prin care sa se poata dovedi angajamentul ferm al utilizatorilor potentiali de a se racorda sau refuzul acestora de racordare, dat in cunostinta de cauza cu privire la efectele acestui refuz.

2) Solicitarea de EA pentru strazile nepavate, va fi aprobata in urmatoarele conditii:

- existenta unor documente care sa arate ca a fost consultata Primaria Municipiului Bucuresti in legatura cu Programele Municipality de modernizare a strazilor lipsite de retele de apa si de canalizare din lista stabilita prin Standardul de Baza si din care sa rezulte ca Municipality nu au cuprins lucrarile de pavare.

- existenta dovezilor unei stranse coordonari intre programele Municipality de pavare strazi si programele ANB de extindere retele de apa potabila si de canalizare de pe strazile programate pentru pavare, prin prezentarea unui Program comun de realizare a pavarilor si a retelelor de apa si de canal, esalonat pana la Termenul Limita de Conformitate (TLC) pentru NS A4 si B2.

- finalizarea proiectarii etapizate a pavarilor strazilor de catre Municipality si comunicarea ultimelor programe la ANB pana la o data limita rezonabila, care sa permita concesionarului pregatirea adecvata a investitiei de extindere retele. ARBAC a propus in Rapoartele sale anuale cel tarziu anul 7 de concesiune (2007), in cadrul TLC – anul 10, aprobat de CGMB, dar acest termen trebuie convenit intre Concedent si Concesionar. Realizarea unui program comun, asa cum se solicita prin procedura de realizare coordonata a pavarilor de catre Municipality (prin PMB si primariile de sector) si a retelelor de apa si de canal (de catre ANB), elimina cerinta ca Municipality sa prezinte un program de pavare devansat fata de TLC.

Aceste instructiuni de reglementare au fost transmise Concesionarului si compartimentelor executive ale PMB. Nu s-au primit puncte de vedere de la Concesionar.

5.4.9 Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune

Valori raportate de ANB in 2004= 91,84%

In anul 2004 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extindere ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 7 km, mult sub ritmul de realizare a extinderilor de catre ANB, necesare atingerii acestui NS.

Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de P.S. in extinderile de retele.

Rapoartele primite de la primariile de sector ne arata totodata o situatie de incalcare majora a prevederilor Contractului de Concesiune, de care concesionarul ne este strain, cu privire la efectuarea de investitii numeroase de catre Primariile de sector in sfera de responsabilitati a Concesionarului, fara a se pune in aplicare clauzele Contractului de Concesiune (clauza 20, clauza 5.2 (i) si 5.2 (ii) din cap. IV – Transferul.

Intrucat nu s-a primit informatii relevante de la toate Primariile de Sector, valoarea NS efectiv realizata este incerta.

5.4.10 Monitorizarea evolutiei NS in anul 4 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 (240 km, conform bazei de date RGAB). In raport cu aceasta sarcina, putem constata un ritm scazut de realizare a NS A4 in primii ani de concesiune, inclusiv in anul 4. 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.

Din punct de vedere al monitorizării lucrărilor executate, s-a constatat că registrele bazelor de date au fost întocmite în formatul cerut de ARBAC, lipsind însă o parte din extinderile de rețele realizate de Primăriile de sector și PMB. ARBAC consideră că aceste registre trebuie să conțină lista tuturor strazilor pe care au fost realizate rețelele de apă, grupate pe investitori, având în vedere obligația și dreptul ANB de a aviza și a coordona investițiile în întreg sistemul. Scrisoarea ANB nr. 3283/ 28.04.2004, către primăriile de sector, este binevenită și confirmă cele constatate de ARBAC, chiar dacă este trimisă cu mare întârziere față de anomaliile constatate în realizarea extinderilor de rețele, de la data intrării în vigoare a concesiunii.

Conform celor raportate, extinderile de rețele realizate de ANB s-au făcut pe strazile "eligibile", adică strazi cu carosabilul sistematizat și angajamente ferme de racordare. Ritmul scăzut de realizare de către ANB a NS A4 nu este însă adecvat condițiilor insalubre de trai pentru populația din zonă, unde se mențin condiții de îmbolnăvire și epidemii prin consum de apă din puturi cu panza freatică infestată, în lipsa canalizării strazilor.

În aceste condiții, aportul la realizarea rețelelor de apă și canalizare pe care l-a dat PMB și primăriile de sector este binevenit pentru cetățenii din zonă. ARBAC a constatat însă că mare parte din lucrările realizate din fonduri publice nu au respectat prevederile Contractului de Concesiune, precum și cerințele de eficiență, eficacitate și economicitate a investițiilor.

Astfel:

- nu s-au încheiat acorduri prealabile între Municipality și Concesionar cu precizarea responsabilităților și consecințelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, în cazul investițiilor făcute în aria de responsabilitate a concesionarului, constatându-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar și după informarea expresă a investitorilor;
- nu s-au respectat prevederile regulamentelor locale și legislației de realizare a lucrărilor de investiții, multe dintre acestea nefiind supuse avizării CTE ANB și CTE PMB, iar documentațiile (studiile de fezabilitate) nu au fost aprobate de CGMB, singura autoritate competentă să aprobe investițiile în sistemul de alimentare cu apă și canalizare din Municipiul București;
- nu s-au coordonat adecvat lucrările de pavare strazi cu lucrările de extinderi;
- lipsa reprezentanților ANB și PMB din Comisiile de recepție la unele lucrări, ce pun sub semnul întrebării buna intenție a Investitorului;
- nu a existat o preocupare sistematică pentru eficiență, eficacitate și economicitate a investițiilor făcute, manifestându-se o evidentă lipsă de transparență cu privire la aceste lucrări publice din partea tuturor investitorilor.

S-au semnalat și reclamații privind discriminarea cetățenilor, prioritățile neurmarind cu strictețe zonele cu cele mai grele probleme (zone cu ape freatice infestate sau depresiune, cu inundații frecvente, de exemplu), unele investiții fiind făcute după criterii netransparente.

Pentru continuarea evaluării și aprofundarea cercetărilor în domeniu, ARBAC a revenit la solicitările sale de informații cu privire la inventarul tuturor lucrărilor de extinderi, pentru o evaluare exactă a indicatorului, atât la ANB, cât și la primăriile de sector. Se menționează că până la finalizarea prezentului raport, ARBAC a primit informații de la primăriile de sector 2 (incomplete), 3, 5, și 6 și nu a primit răspuns de la primăriile de sector 1 și 4.

Pentru exemplificare, din informațiile primite reiese că primăriile de sector au executat din bugetul local, după Data licitației, un număr mare de extinderi de rețele stradale și anume (date cumulate, apă și canal):

Primăria Sectorului 2 – 68 strazi executate (lipsa valori).

Primăria Sectorului 3 – 75 strazi recepționate, în valoare de cca. 147,606 miliarde lei.

Primăria Sectorului 5 – 56 strazi executate, în valoare de cca. 43,067 miliarde lei.

Primăria Sectorului 6 – 71 strazi executate, în valoare de cca. 197,458 miliarde lei.

În prezent, având în vedere această contribuție masivă din ultimii ani a Municipality la realizarea investițiilor în aria obligațiilor concesionarului privind NS A4 și B2, Municipality poate obține o devansare a TLC pentru NS A4 sau o Ajustare Extraordinară de

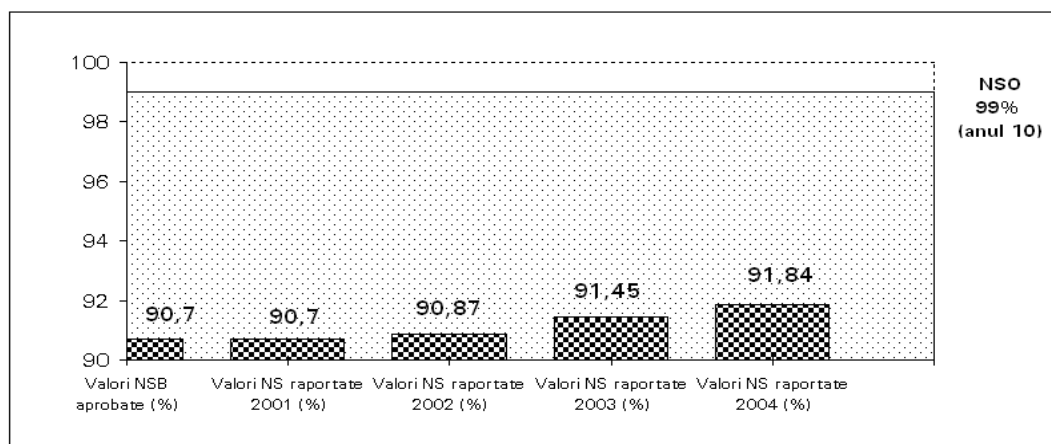
tarif negativa, proportionala cu aportul sau investitional in aria de responsabilitate a concesionarului, care a redus aportul investitional al concesionarului pentru realizarea NS A4 si B2, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune. Dificultatea obtinerii acestei devansari este cauzata de initierea procedurii dupa realizarea investitiilor si nu inainte, cum prevede Contractul. In situatia obtinerii devansarii, noul TLC trebuie aprobat de CGMB, iar la stabilirea termenelor pentru programele comune de pavare strazi si de dotare cu retele de apa-canal, va trebui sa se tina seama neaparat ca atat programele de pavare ale Municipality, cat si programele ANB de extindere retele de apa si de canal, sa se inscrie in limitele noului TLC.

In situatia in care ARBAC nu aproba Excluderile Acceptabile, se poate aplica Clauza 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, partea a IV-a, Tariful, privind Ajustarea Extraordinara de tarif negativa, urmandu-se procedura de aprobare de catre Comisia de Experti si Autoritatea de Reglementare Economica (ANRSC). In cazul in care ARBAC aproba Excluderile Acceptabile sau in situatia in care Comisia de Experti si ANRSC nu sunt de acord cu solicitarea Municipality de Ajustare Extraordinara de tarif negativa, in baza aplicarii clauzelor 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, Excluderea Acceptabila este operationala, iar realizarea investitiei respective din fonduri provenite din Bugetul Local se va realiza fara Ajustare Extraordinara de tarif negativa sau Devansarea Termenului Limita de Conformitate. A se vedea anexa cu schema logica de realizare a NS A4 si B2.

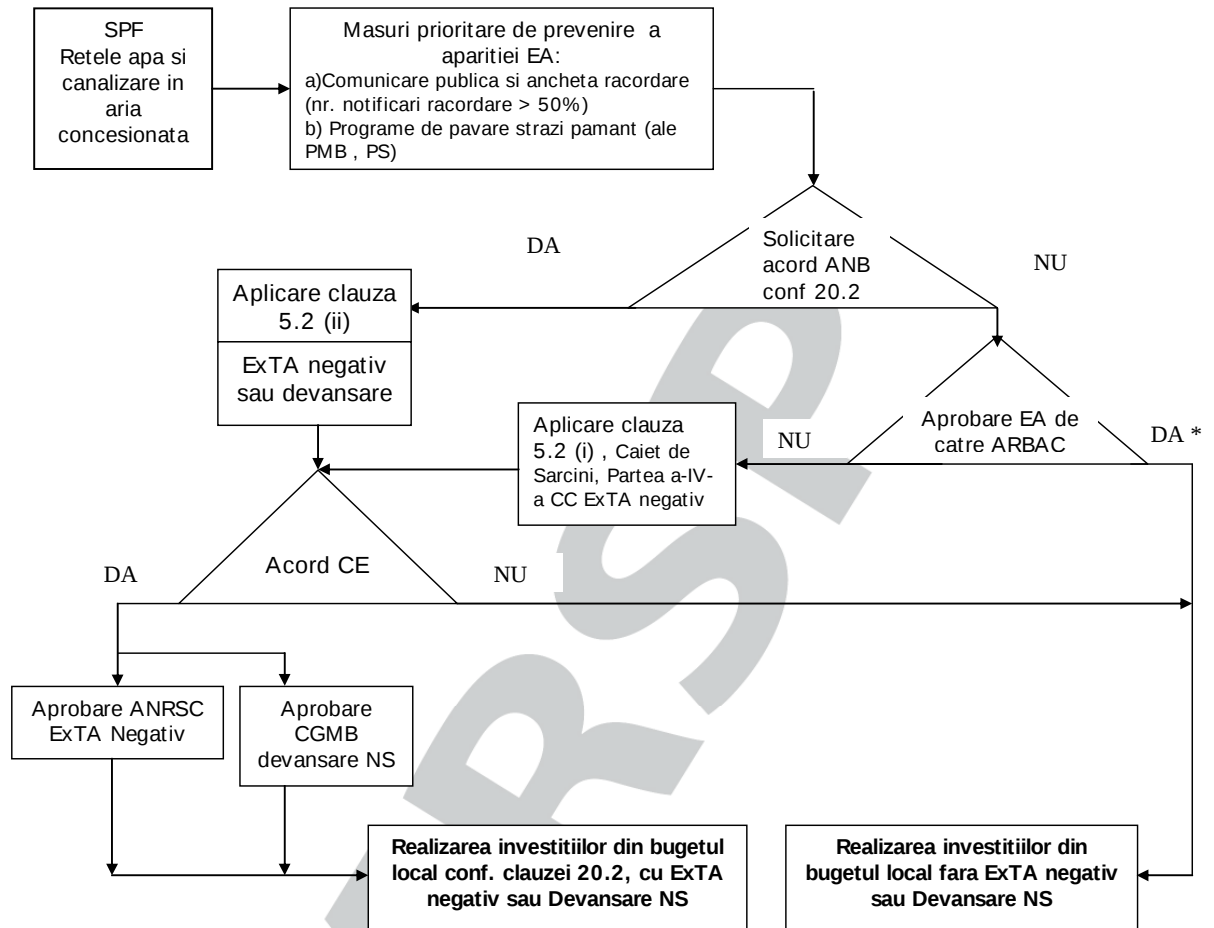
Pe de alta parte, avand in vedere costurile relative crescute ale executiei unui bransament, consideram ca (numai) pentru familiile nevoiase, PMB ar trebui sa gaseasca solutii legale de ajutorare si executie a acestor bransamente din fonduri de coeziune sociala, in scopul asigurarii unor conditii de viata civilizate tuturor cetatenilor Bucurestiului.

5.4.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa potabila

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 10 (%)
Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei	90,7	90,7	90,87	91,45	91,84	99



5.4.12. Procedura de realizare rețele apă și canalizare din fonduri bugetare și nerambursabile în aria concesionată



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 inregistrari 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.

EA suplimentare :

Concesionarul a identificat pentru Nivelul de Serviciu A5 mai multe tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare posibile. Pe baza solicitarilor ANB si ca urmare a dezbaterilor in reuniunile comune, ARBAC a formulat un Proiect de Decizie privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile privind NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, proiect care a fost transmis spre consultare catre Comisia de Experti, intrucat a fost contestat de ANB

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5, in anul 4 de concesiune, ANB a propus, odata cu predarea Raportului Anual, 11 tipuri de Excluderi reprezentand un numar de 1830 de Excluderi Admisibile care reprezinta cca 11% din totalul notificarilor din perioada de evaluare.

Din analiza cazurilor de Excluderi Admisibile propuse, se observa ca doar 60% din cazurile propuse au o durata de rezolvare acceptabila, pentru restul de cca 40% din cazuri durata medie de rezolvare fiind intre 500 de ore si 3000 de ore.

Un caz special il constituie Excluderea Admisibila de tip **A5-EA2 - Lipsa acces la elementul avariat**. Cazurile incadrate in acest tip de EA reprezinta cca 50% din totalul excluderilor propuse de catre ANB, iar duratele de rezolvare a acestor cazuri sunt foarte mari, avand :

- durata medie de rezolvare cca 380 de ore
- durata maxima de rezolvare 4701.5 ore.

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

ANB nu a propus valoarea Standardului de Baza pentru repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, **in interval de doua luni de la notificare.**

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** in 100% din incidente.

5.5.9 Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **50,07%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **70,57%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **80,27%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **19,73%** din incidente.



Inocuire vane de catre echipele ANB

5.5.10 Evaluari ARBAC in anul 4 de concesiune :

In urma analizei Raportului Anual ANB pentru anul 4 de concesiune, s-au facut o serie de observatii transmise catre ANB prin scrisoarea nr. 176/16.02.2005 - observatii la informatiile transmise in Raportul Anual 2004. ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 2608/18.03.2005 (inregistrata la ARBAC cu nr. 278/18.03.2005).

In urma verificarii datelor raportate de ANB pentru anul 4 de concesiune si a raspunsului ANB 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. Incepand cu 1.01.2004, ANB a modificat formatul inregistrarilor bazei de date astfel incat sa corespunda in mare masura Deciziei ARBAC nr 16/4.08.2004 (exceptand coloana 49 prin care se realizeaza încadrarea cazului in NS A5, aceasta realizandu-se acum prin selectarea "DA" pe coloana 19 "pierdere de apa").

Nu s-au raportat date referitoare la aducerea drumului la starea initiala dupa interventiile ANB in caz de avarii ale retelei de apa, nici in baza de date si nici in tabelele rezumative.

Un caz aparte este cel al procedurii de tratare a notificarilor referitoare la exploziile/scurgerile identificate pe "retele telescopice" sau in avalulul "contoarelor comune": s-au intalnit cazuri cu informatia " nu se confirma", sau EA (A5-EA2) dar si cazuri tratate si rezolvate in cadrul NS. ANB explica acest mod de inregistrare si tratare diferit de la caz la caz ca fiind influentat de situatia neclara a statutului „ Retelelor telescopice”.

Pe baza calculelor din tabelului rezumativ si a verificarilor efectuate se constata, pentru anul 4 de concesiune, respectarea Standardului de Baza (exceptand repararea drumului pentru care ANB nu a propus SB), cu o crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza, cat si fata de performantele anului 3 de concesiune.

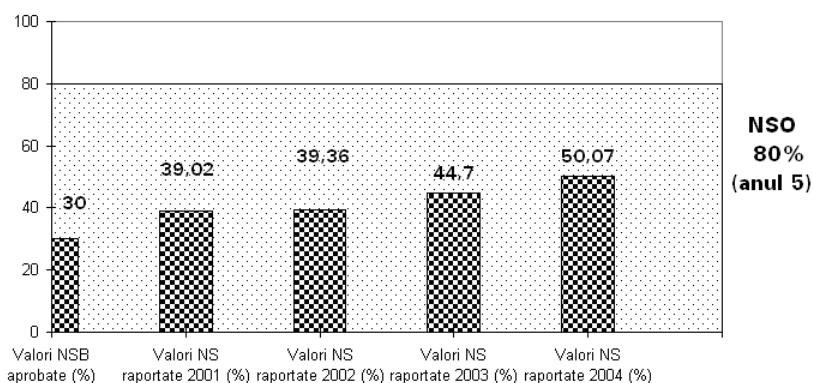


Avarie la "retea telescopica", Sos. Pantelimon nr. 93, Bl 403A.

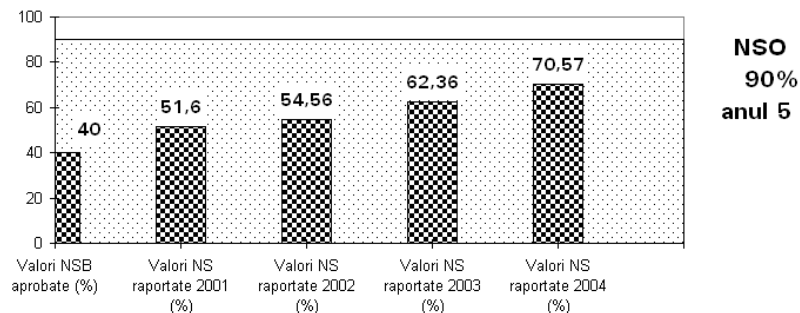
5.5.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie

Denumire	timp de rezolvare cf contract	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	30	39,02	39,36	44,7	50,07	80
	≤ 48 de ore	40	51,6	54,56	62,36	70,57	90
	≤ 72 de ore	55	58,48	62,71	70,54	80,27	97
	> 72 de ore	45	41,52	37,29	29,46	19,73	3
TOTAL		100	100	100	100	100	100

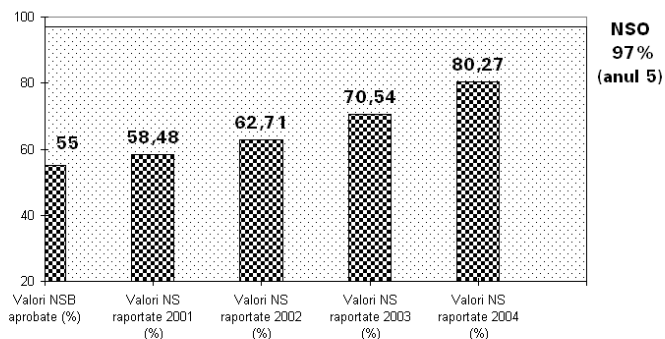
Reparare explozii/scurgeri in termen de 24 de ore de la notificare



Reparare explozii/scurgeri in termen de 48 de ore de la notificare



Reparare explozii/scurgeri in termen de 72 de ore de la notificare



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 4 de concesiune :

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, 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, 8.10.2004. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 27.09.2003 - 26.09.2004, 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 4 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune :

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 4 de concesiune, in perioada 17.11.2003 – 16.11.2004, 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 cele 2 cazuri la care intreruperea alimentarii cu apa a durat 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 8.10.2004, cu scrisoarea numarul 5598/ 8.10.2004, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta, cuprinzand toate intreruperile in alimentare cu apa mai mari de 6 ore.

Au fost luate in calcul toate intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2003 – 27.09.2004 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care a fost 27.09.2004.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu au fost luate in calcul 3 intreruperi in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa.

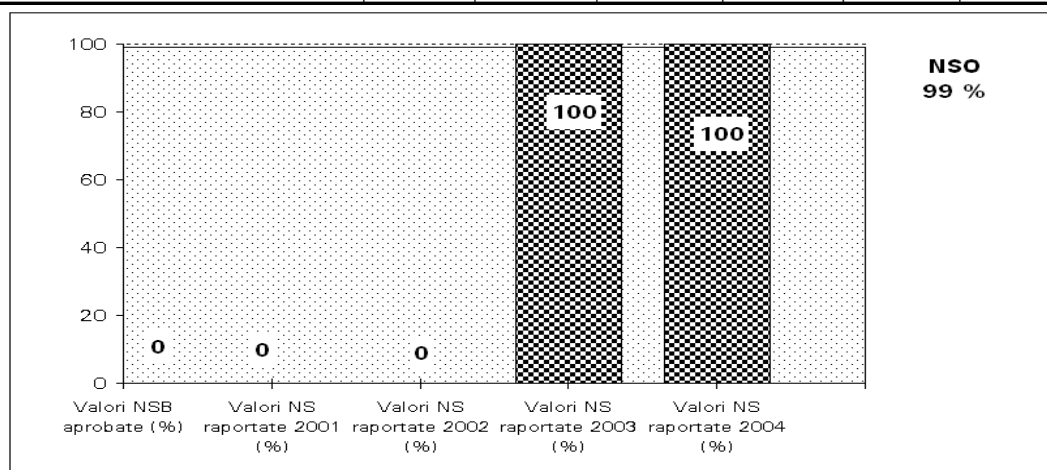
La doua dintre acestea alimentarea alternativa a fost asigurata cu cisterna, iar la unul dintre ele alimentarea alternativa a constat in livrarea de apa imbuteliata (echipamente similare). Solutiile alese au fost functie de numarul de gospodarii afectate, livrandu-se apa imbuteliata pentru cazurile cu un numar mic de gospodarii afectate.

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca au existat un numar de 9 notificari „lipsa apa”, care nu contineau o serie de informatii relevante pentru Nivelul de Serviciu A6. In aceste cazuri nu s-a putut determina durata intreruperii alimentarii cu apa potabila care ar fi putut duce la incadrarea cazului in Nivelul de Serviciu A6. Pentru aceste cazuri s-au solicitat copii dupa fisele de interventie (adresa ARBAC nr. 1078/15.10.2004). In urma analizei fiselor de interventie s-a constatat ca cele 9 cazuri erau erori de inregistrare in baza de date, ele nefiind cazuri de incadrat in Nivelul de serviciu A6, fisele de interventie demonstrand ca intreruperea alimentarii cu apa potabila nu a depasit 24 de ore, la 4 dintre sesizari stabilindu-se diagnosticul „lipsa presiune” iar la 5 dintre sesizari lipsa de apa nu a fost confirmata. Astfel de cazuri nu vor mai fi incluse in viitor in baza de date a NS A6.

In urma verificarilor efectuate, ARBAC a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta si a intocmit Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS A6 (ECC) nr. 1100/28.10.2004, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 39/27.10.2004, **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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
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	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	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 (asa cum a fost aprobat de ARBAC prin Deciziile nr.10 si 18 din 2003).

ANB a solicitat de mai multe ori modificarea formulei de calcul a NS A7, motivand necesitatea eliminarii variatiilor volumelor facturate, ceea ce nu este o motivatie sustenabila si nici posibila, in conditiile indicatorului NS A7. ARBAC a respins astfel de propuneri, intrucat aduceau modificari sensibile ale responsabilitatilor ANB prevazute de CC. Astfel, analiza exprimarii randamentului retelei prin indicatorul $P=V_p-V_f$ (in care P = volumul pierderilor de apa potabila din sistem, V_p =volumul apei potabile produse introduse in sistem, V_f =volumul apei potabile facturate la utilizatori), care se credea ca nu depinde de variatiile volumelor de apa potabila produsa si facturata, nu a condus la solutii rezonabile. ARBAC a precizat ANB faptul ca reducerea volumelor facturate a fost cunoscuta de ofertanti la momentul licitatiei, prin urmare nu poate reprezenta un eveniment nou, care sa conduca la modificari de fond, sustenabile, a NS A7. In plus, Contractul de Concesiune prevede compensarea financiara pentru scaderea volumelor facturate, prin Ajustari Extraordinare ale Tarifului, deja operate. Acest fapt ne indreptateste sa apreciem ca nu poate fi ceruta inca o compensare pentru scaderea volumelor facturate, prin promovarea unei formule a NS A7 care sa satisfaca o astfel de dorinta a ANB..

In ultima reuniune comuna ARBAC – ANB, din 26 mai 2005, punctele de vedere ale partilor pareau a fi apropiate cu privire la exprimarea randamentului retelei ($\eta=V_f/V_p$), prin formula echivalenta ($P = V_p - V_f$), cu conditia pusa de ARBAC de a se calcula o conversie corecta de la $\eta=V_f/V_p$, la $P = V_p - V_f$, care sa nu modifice obligatiile asumate de ANB prin Contractul de Concesiune. In aceasta reuniune, ARBAC a mentionat ca exemplul de calcul transmis anterior era teoretic, dat fiind ipotezele utilizate, si a exprimat indoiala cu privire la posibilitatea de a calcula o conversie corecta fara a se tine seama de variatiile V_p sau V_f . Dupa cum se arata in anexele privind „Exemple de calcul a conversiei”, se constata ca solutia corecta este varianta 3 de calcul.

Concluzie

In aceste conditii, consideram ca solutia cea mai buna este pastrarea formulei prevazuta de Contractul de Concesiune, inclusa in Deciziile de reglementare ale ARBAC, fiind formula care reflecta fidel prevederile de detaliu ale Caietului de Sarcini a Contractului de Concesiune si respecta obiectivele acestuia.

Exprimarea NS A7 prin formula $P=V_p-V_f$, chiar in conditiile unor conversii mai realiste si apropiate de prevederile CC, asa cum se arata in exemplele 3 si 4 din anexa, nu satisface pe deplin cerintele contractuale ale NS A7, in cazul in care V_f difera fata de proiectia ANB din propunerea de Ajustare Tarifara din 9.03.2005. Aceasta concluzie este intarita de constatarea unui randament al retelei foarte scazut in anul 4, situatie in care orice formula mai „relaxanta” pentru ANB nu ar face decat de indeparteze acest indicator de obiectivele CC.

5.7.3 Termen limita de conformitate : A7 este singurul Nivel de Serviciu care se raporteaza si depinde de NSB si are la fiecare 5 ani de concesiune (cand trebuie indeplinit alt Standard Obiectiv) cate un termen limita de conformitate. Conformitatea trebuie evaluata intr-o perioada de 2 luni care se termina cu 50 de zile inainte de 17.11.2005.

5.7.4 Masurat prin: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), citeste inregistrarile contoarelor montate atat pentru apa introdusa in sistem, la statiile de tratare, cat si a contoarelor montate la utilizatori pentru apa livrata, intocmind bilantul apei si transmitand ARBAC rapoarte cu rezultatul insumarii inregistrarilor volumelor masurate de apa potabila produsa si a inregistrarilor volumelor facturate, conform tabelului rezumativ stabilit.

5.7.5 Monitorizat prin : ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica modul de efectuare a masuratorilor, verificand in principal registrul de baza, completat de ANB cu inregistrarile privind volumele de apa produsa si volumele 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.

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).

Prin urmare, obligatia asumata de ANB pentru NS A7, este aceea de a reduce pierderile de apa potabila din Sistem astfel incat randamentul Sistemului de apa potabila sa creasca cu 7% intre anii 1 si 5 de concesiune si cu 23% pana la sfarsitul concesiunii, in baza formulei cunoscute NS A7 = V_F / V_P .

5.7.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) :

Nivelul Standardului de Baza propus de ANB a fost respins de ARBAC prin Decizia nr. 25/2002. In decembrie 2002, ARBAC a transmis Comisiei de Experti (CE) Decizia ARBAC 25/2002, pentru examinare si punct de vedere (cu scrisoarea ARBAC nr.382/4.12.2002). Consideram ca dintr-o eroare, prin raspunsul CE din 18.12.2002, problema a fost dirijata spre rezolvare la Expertul Tehnic. Acesta a cerut ulterior ca partile sa incerce sa se inteleaga intre ele, pentru a formula o cerere comuna de mediere, ceea ce nu era insa cazul. Clauza 11.1.2 prevede atributia Comisiei de Experti pentru stabilirea Standardului de Baza, in situatia in care ARBAC nu lua o decizie privind NSB, in timp de doua luni de la prezentarea de catre ANB a propunerii sale (implicit si a informatiilor complete cu privire la baza de date necesara Deciziei ARBAC). Corespondenta si reuniunile comune ale ARBAC si ANB pe aceasta tema nu au condus la un rezultat acceptabil pentru parti. Problema a fost mult intarziata, intrucat s-au asteptat primele masuratori corecte ale ANB pentru apa produsa, realizate la finele anului 4 de concesiune (corespunzatoare anului 1 de concesiune, conform caietului de sarcini). ARBAC a retransmis solicitarea de stabilire a NSB de catre Comisia de Experti.

Concluzie

Se asteapta prezentarea Raportului si deciziei Comisiei de Experti cu privire la aprobarea Standardului de Baza a NS A7 (NSB). ARBAC a propus ca valoare a NSB pentru anul 1 de concesiune: **54,34%** (valoarea propusa de ANB pentru anul 1), considerata in 2002 prea mica, in raport cu estimarile studiului SAFEGE. Functie de NSB, se va putea analiza si conformitatea ANB in anul 5, in conditiile comunicarii la ARBAC a unor informatii corecte, complete si relevante.

5.7.9 Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune :

In raportul ANB pentru anul 2004, au fost prezentate o serie de informatii pentru evaluarea acestui NS, insuficiente insa pentru o verificare a acuratetei evaluarii concesionarului. Informatiile de baza au fost transmise conform tabelului inregistrarilor de baza aprobat de ARBAC, in care se regasesc volumele produse pe fiecare sursa de productie a apei potabile si volumele de apa potabila facturate. Informatiile au fost raportate pentru fiecare luna a anului

4 de concesiune. In cadrul raportului ANB a fost transmis si un tabel rezumativ, in care se gasesc volumele totale de apa potabila produsa si a totalului apei potabile facturata, evitandu-se insa mentionarea NS pentru anul 4 precum si NSB (motivandu-se ca nu sunt stabilite). In tabelul de mai jos sunt prezentate cifrele comunicate de ANB cu privire la evolutia NS A7 "Apa facturata ca procent din apa produsa", in Rapoartele anuale:

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mil mc]	Volum total de apa potabila facturata [mil mc]	Volum pompat din statiile pompare orasenesti [mil mc]	Vf/Vp %	$\Delta p = V_p - V_f$ [mil. mc]
2001	548,246	297,995		54,35	250,25
2002	502,963	261,800		52,05	241,16
2003	461,600	223,700	416,400	48,46	237,9
2004	392,611	196,289		50	196,32

Mentionam ca evolutia randamentului retelei reflecta intr-o mare masura activitatile ANB, intrucat scaderea acestuia in perioada 2001 -2003, ca urmare a scaderii volumelor facturate, nu a fost sustinuta de masuri ferme de reducere a pierderilor de apa potabila in retele (investitiile in mijloacele necesare interventiei in retea fiind introduse cu mare intarziere, dupa anul 2002).

5.7.10 Evaluarea ARBAC pentru anul 4 de concesiune :

a) Verificarile efectuate

a.1. Verificari ale volumului produs de apa potabila (Vp)

ARBAC a considerat intotdeauna ca singura metoda verificabila, care sa permita evaluarea corespunzatoare a NS A7, este contorizarea corecta (cu o eroare care sa permita evaluarea diferentei de randament a retelei) a debitelor de apa, atat pentru apa potabila produsa cat si pentru apa potabila facturata.

ANB a finalizat montarea debitmetrelor la principalele surse de productie a apei potabile - statiile de tratare a apei Rosu si Arcuda, la sfarsitul anului 2003 (cu o intarziere de 2 ani).

In cele 12 luni ale anului 4 de concesiune s-au obtinut informatii pentru apa potabila produsa, bazate in majoritate pe baza de masuratori efectuate pe baza unor sisteme de masura care au erori de masurare declarate, compatibile cu o evaluare corecta a valorilor standardelor obiectiv. Consideram insa necesara reglementarea verificarii obiective a acuratetei de masurare a acestor sisteme. Speram ca la acest punct ANB are raspunsuri adecvate, prin urmare doar mentionam problema, fara a o considera o disputa.

In tabelul anexat la 5.7.11, este prezentat evolutia NS A7 pentru fiecare an al concesiunii.

In discutiile recente, s-a constatat lipsa de receptivitate a ANB pentru discutarea cauzelor posibile si consecintelor pentru standardele obiectiv, ale obtinerii unui randament foarte scazut in anul 4, de 50% (situatie ce poate fi datorata neasumarii de cate concesionar a obligatiilor sale contractuale privind NS A5 in unele zone ale Sistemului concesionat, care au numeroase avarii si unde exista pierderi insemnate de apa, cum sunt cele din avalul contoarelor comune si din aria „retelelor telescopice”).

a.2. Verificabilitatea masurarii volumelor de apa potabila facturata (Vf)

O problema deosebita, cu precadere a perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) de 2 luni (care urmeaza intre 27.07.2005 si 26.09.2005), precum si pentru eventuala remediere a vreunei neconformitati, de 3 luni, ce ar urma dupa EIC, este cea a citirii contoarelor intr-un interval suficient de scurt pentru a se putea asigura un bilant al volumelor facturate cu o eroare acceptabila (in raport cu evidentierea cresterii de randament de 7% intre anul 1 si anul 5 de concesiune). ANB nu a prezentat insa informatii cu privire la intervalul in care a facut citirile pentru evaluarea volumelor facturate in anul 2004 si nici nu a prezentat durata intervalului in care va face citirile contoarelor la inceputul si la sfarsitul perioadei de evaluare. Mentionam ca la mai multe cereri anterioare catre ANB, de a se transmite bilantul complet al

apei si metodele de masurare ale acestuia, ANB nu a prezentat informatii complete ARBAC, incalcand mai multe prevederi contractuale, inclusiv clauza 11.3.2.

ARBAC a propus initial o durata de citire a volumelor facturate pentru perioada de EIC din anul 5, intr-o perioada scurta, de maxim 5-7 zile lucratoare, atat in jurul datei de 27.07.2005, cat si in jurul datei de 26.09.05 (cunoscandu-se ca perioada de evaluare este intre 27.07.2005 – 26.09 2005, conform prevederilor CC), pentru a limita eroarea de masura a Vf.

In cursul ultimelor discutii purtate cu ANB, din 26.02.2005, acesta nu a prezentat procedura pentru evaluarea NS A7 in perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC), de 2 luni, care sa garanteze si sa asigure verificabilitatea datelor raportate, informatiile prezentate aratand ca ANB doreste sa intocmesca bilantul apei cu masurarea Vf pe parcursul a peste 4 luni de zile la unii consumatori (in situatia in care EIC este de doua luni), ceea ce este cu totul inacceptabil pentru acuratetea evaluarii NS A7. Aceasta constatare ne ingrijoreaza in mod desodebit, avand in vedere si implicatiile pe care procedurile actuale ale ANB de citire a contoarelor le pot avea pentru evaluarea NS A7, cat si pentru NS A8.

Consideram ca ANB, cunoscand obligatiile asumate cu privire la NS A7, trebuia sa asigure masuratori verificabile atat pentru apa potabila produsa cat si pentru apa potabila facturata. Consideram ca ANB avea obligatia de a-si mobiliza resursele sale umane, materiale si de alta natura, pentru evaluarea corecta a NS A7 si NS A8. Nu dorim sa ne implicam in managementul ANB, finantarea investitiilor necesare atingerii NS fiind la discretia concesionarului, dar consideram ca ANB trebuie sa prezinte ARBAC procedura in care asigura masurarea verificabila adecvata a NS A 7 si NS A8. Putem face insa observatia ca intre solutiile pe care ANB trebuia sa le promoveze pentru atingerea acestor NS, se putea afla si aceea a montarii de sisteme de comunicare la distanta a inregistrarilor contoarelor de apa potabila, impuse de necesitatea unei evaluari corecte.

Apreciem de asemenea ca NS A7 se aplica doar in aria concesionata a Municipiului Bucuresti (inclusiv in cartierele existente la Data licitatiei, pentru care ANB are obligatii de extindere a retelelor), dar nu si in afara ariei concesionate (de exemplu in cartierele noi, inexistente la data licitatiei sau in afara limitei Municipiului Bucuresti).

Concluzie

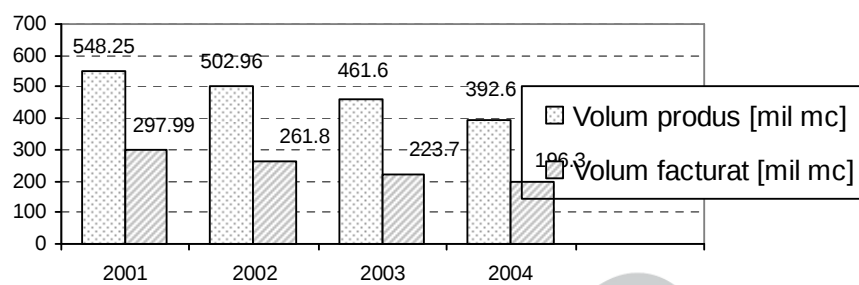
ANB trebuie sa prezinte informatii complete cu privire la procedura de citire a volumelor facturate care sa permita evaluarea corecta a NS A7, cu precadere a perioadei in care se fac citirile contoarelor pe baza carora se calculeaza Vf, pe categorii de clienti din aria concesionata, precum si informatii complete cu privire la aplicarea procedurii de calcul al volumelor facturate.

In conditiile informatiilor prezentate de ANB in cadrul Rapoartelor Anuale, s-a constatat o scadere a randamentului sistemului de alimentare cu apa de la 54,34% la sfarsitul anului 1 de concesiune pana la 50 % la sfarsitul anului 4 de concesiune.

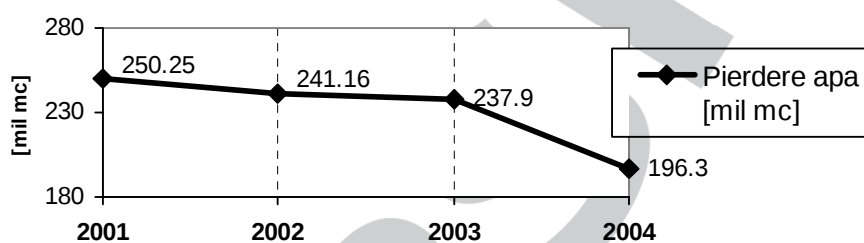
5.7.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

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
2004	392612	196290	196322	50

A. Volumele de apa potabila produse si apa potabila facturata



B. Pierdere apa potabila in 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). Conformitatea trebuie evaluata pentru o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005.

5.8.4 Masurat prin: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise si a inregistrarilor 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. ANB a prezentat o lista cu posibile evenimente care ar putea fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. ARBAC inca nu s-a pronuntat in legatura cu propunerile ANB.

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

5.8.8 Nivel Standardul 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%**, considerand ca valorile facturilor emise pe contori de retea au fost emise pentru consumul clientilor necontorizati (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, ARBAC respingand contestatia, aceasta neavand motivatii sustenabile, decizia ramanand in vigoare.

5.8.9 Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune :

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”).

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 scadea din aceasta valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune. Valoarea NS transmisa de ANB este 99,50 %. In urma solicitarilor ARBAC formulate in scrisoarea nr.1137/29.10.2004, ANB a transmis in 04.11.2004 informatii referitoare la valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune si a clientilor aflati pe retelele de distributie – „retele telescopice” din avalul celor 126 Statii de Hidrofor. Tinand seama de informatiile suplimentare primite de la ANB, ARBAC a reevaluat NS A8 pentru anul 3, iar valoarea acestuia este **93,83 %** (valoare peste NSB aprobat de ARBAC).

Pentru anul 4 de concesiune ANB a raportat o valoare a NS de 99,69 %, lipsind insa informatiile solicitate referitoare la clientii facturati de pe baza contoarelor comune si a celor din avalul statiilor de hidrofor („retelelor telescopice”).

5.8.10 Evaluarea ARBAC in anul 4 de concesiune :

Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune

a) Verificarile efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. ANB nu a prezentat o procedura clara a citirilor contoarelor pe categorii de consumatori, punand sub semnul intrebării exactitatea informatiilor privind valoarea facturarii pentru o anumita perioada de evaluare.

ARBAC a solicitat prin scrisoarea nr.180/16.02.2005, transmiterea valorii facturilor emise pentru contoarele comune mai multor clienti, asa cum s-a solicitat si pentru anii anteriori prin adresa ANB nr.1755/21.04.2003, nr.5126/20.06.2003 sau nr.1137/29.10.2004.

Pana la momentul intocmirii prezentului raport, ANB nu a transmis datele solicitate si in consecinta ARBAC nu a putut efectua o evaluare exacta a NS pentru anul 4 de concesiune.

Din verificarile Raportului ANB pentru anul 4 de concesiune, ARBAC a constatat astfel urmatoarele:

- Informatiile nu sunt clare si nu permit evaluarea corecta a NS.
- Informatiile prezentate nu sunt complete, avand in vedere ca nu s-a prezentat valoarea facturilor emise pe baza contoarelor comune pentru clientii facturati pe contoare comune, inclusiv pentru clientii aflati in aval de cele 126 statii de hidrofor.

b) Analiza EA

In cadrul Contractului de Concesiune nu se prevede nici un incident ce poate fi asimilat cu o Excludere Admisibila. ANB a transmis insa, cu scrisoarea nr.2322/13.04.2005 o serie de „constrangeri independente” propuse a fi incadrate in categoria EA. ARBAC analizeaza propunerea ANB, in contextul punctelor de vedere ale Comisiei de Experti, solicitate cu privire la EA. In principiu, ARBAC considera ca pentru acest NS nu este cazul analizarii de EA, intrucat pentru toate cazurile prezentate de catre ANB, la care se propune excluderea de la evaluare, se poate practica facturarea prin estimarea consumului pe baza consumurilor citite anterior.

c) Alte constatari

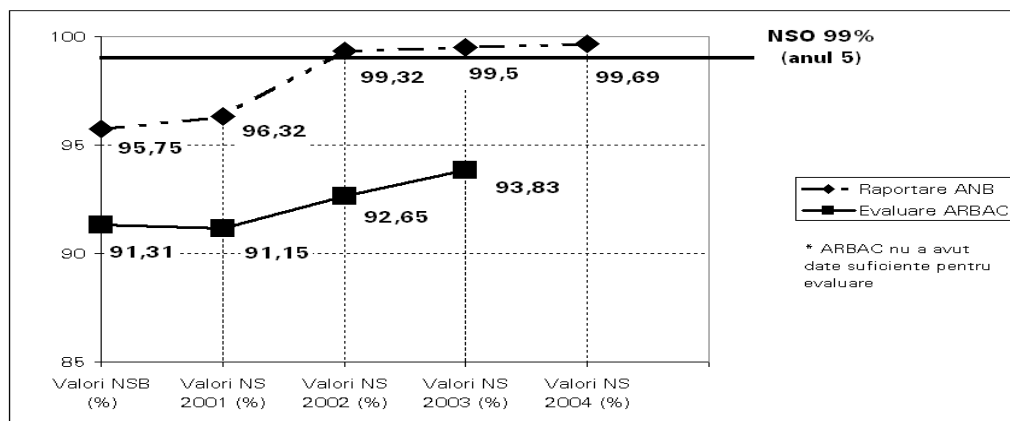
Avand in vedere ca acest Nivel de Serviciu este in legatura cu NS C1 dar si cu NS A7, iar acestea sunt si in atentia Comisiei de Experti (datorita divergentelor de opinie dintre ANB si ARBAC referitor la modalitatea corecta de calcul a NSB/NS), evaluarea corecta a acestuia se va face numai dupa clarificarea problemelor divergente (a se vedea observatiile privind masurarea volumelor facturate de la NS A7).

d) Concluzie evaluare

- Estimam, pe baza faptului ca ANB nu a contorizat blocurile din avalul contoarelor comune si a 126 de statii de hidrofor, ca valoarea NS in anul 4 nu difera mult de valoarea sa pentru anul 3 de concesiune.

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

Denumire		Valori NSB (%)	Valori NS 2001 (%)	Valori NS 2002 (%)	Valori NS 2003 (%)	Valori NS 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Facturi emise pe baza contoarelor din total facturi	Raportare ANB	95,75	96,32	99,32	99,5	99,69	99,00
	Evaluare ARBAC	91,31	91,15	92,65	93,83	*	



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

5.9.6 Excluderi Admisibile

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

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

5.9.9 Raport ANB in anul 4 de concesiune

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Valori raportate de ANB in anul 2004=0%.

Valoarea indicatorului este „0”, deoarece statia de epurare nu a fost finalizata.

5.9.10 Evaluarea ARBAC in anul 4 de concesiune

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune :

Valori realizate in anul 2004= 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 in procent de 100%, mai putin azotul amoniacal realizat in procent de 91,89%.

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 retea de canalizare.

5.10 "B2" Acoperire canalizare

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

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

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

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

5.10.5 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) = 91,93% prin Decizia ARBAC nr. 8/2002, avand la baza datele comunicate de ANB (Lista initiala propusa in Raportul privind NSB 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. ARBAC a solicitat ANB si PMB revederea listelor cu strazile din "Aria serviciilor" concesionate, tinandu-se seama si de informatiile din baza de date RGAB cu privire la strazile lipsite de retele la "data licitatiei", in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

Pentru corectarea acestei situatii, ARBAC a solicitat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. lista corectata, in vederea reevaluarii si modificarii deciziei 8/2002 a ARBAC, cu privire la Nivelul Standardului de Baza. ANB s-a angajat sa refaca lista pana in luna august 2005.

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

5.10.7 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.

5.10.8 Excluderi Admisibile (EA):

Similar cu NS A4, Excluderi Acceptabile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare. Concesionarul trebuie sa prezinte la ARBAC evenimentele sau incidentele pe care le considera a fi Excluderi Acceptabile, pentru a fi aprobate ca Excluderi Admise.

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Acceptabile (EA) de la obligatiile Concesionarului privind NS A4:

- strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada sau
- strazi nepavate.

Aceste Excluderi Acceptabile se analizeaza si se aproba de catre ARBAC la data evaluarii realizarii NS (2 septembrie 2010, cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, decizia ARBAC de aprobare a EA propuse urmand a fi luata in maxim 20 de zile de la prezentarea raportului de evaluare de catre ANB). O Excludere Acceptabila poate fi aprobata de catre ARBAC, daca urmare verificarii documentelor si activitatii concesionarului, se constata ca au fost respectate procedurile necesare constatarii certe a Excluderilor Admisibile, in conformitate cu cerintele de buna credinta, rezonabilitate si de buna practica industriala. Procedurile trebuie sa fie respectate si orice alt investitor care face extinderi de retele de apa si de canal in aria concesionata. In scopul eliminarii oricaror neclaritati si pentru asigurarea unei transparente depline a elementelor ce presupun stabilirea EA, prezentam in continuare procedurile si documentele minimale necesar a fi respectate si respectiv prezentate pentru aprobarea EA:

1) Solicitarea de EA pentru strazile la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodariile existente pe acea strada, va fi insotita de:

- informarea utilizatorilor potentiali de pe strazile lipsite de retele de apa si/ sau de canalizare, cu privire la responsabilitatea Concesionarului de finantare si realizare a extinderilor, precum si la consecintele negative asupra bugetului local si cu privire la intarzierea realizarii lucrarii de extindere a retelelor, care pot aparea in cazul lipsei angajamentelor ferme a peste 50% din gospodarii de a se racorda. Informarea va avea un continut avizat de catre ARBAC, in aplicarea clauzei 13.2 din CC.

- documente din care sa rezulte ca au fost consultate toate gospodariile de pe strada la care se proiecteaza extinderea (declaratii, liste de semnaturi sau alte documente) prin care sa se poata dovedi angajamentul ferm al utilizatorilor potentiali de a se racorda sau refuzul acestora de racordare, dat in cunostinta de cauza cu privire la efectele acestui refuz.

2) Solicitarea de EA pentru strazile nepavate, va fi aprobata in urmatoarele conditii:

- existenta unor documente care sa arate ca a fost consultata Primaria Municipiului Bucuresti in legatura cu Programele Municipalitatii de modernizare a strazilor lipsite de retele de apa si de canalizare din lista stabilita prin Standardul de Baza si din care sa rezulte ca Municipalitatea nu au cuprins lucrarile de pavare.

- existenta dovezilor unei stranse coordonari intre programele Municipalitatii de pavare strazi si programele ANB de extindere retele de apa potabila si de canalizare de pe strazile programate pentru pavare, prin prezentarea unui Program comun de realizare a pavarilor si a retelelor de apa si de canal, esalonat pana la Termenul Limita de Conformitate (TLC) pentru NS A4 si B2.

- finalizarea proiectarii etapizate a pavarii strazilor de catre Municipalitate si comunicarea ultimelor programe la ANB pana la o data limita rezonabila, care sa permita concesionarului pregatirea adecvata a investitiei de extindere retele. ARBAC a propus in Rapoartele sale anuale cel tarziu anul 7 de concesiune (2007), in cadrul TLC – anul 10, aprobat de CGMB, dar acest termen trebuie convenit intre Concedent si Concesionar. Realizarea unui program comun, asa cum se solicita prin procedura de realizare coordonata a pavarilor de catre Municipalitate (prin PMB si primariile de sector) si a retelelor de apa si de canal (de catre ANB), elimina cerinta ca Municipalitatea sa prezinte un program de pavare devansat fata de TLC.

Aceste instructiuni de reglementare au fost transmise Concesionarului si compartimentelor executive ale PMB. Nu s-au primit puncte de vedere de la Concesionar.

5.10.9 Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune

Valori raportate de ANB in 2004= 91,84%

In anul 2004 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 2,2 km, mult sub ritmul de realizare a extinderilor necesare atingerii acestui NS.

Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de P.S. in extinderile de retele.

Rapoartele primite de la primariile de sector ne arata totodata o situatie de incalcare majora a prevederilor Contractului de Concesiune de care Concesionarul ne este strain, cu privire la efectuarea de investitii numeroase de catre Primariile de sector in sfera de responsabilitati a Concesionarului, fara a pune in aplicare clauzele Contractului de Concesiune (clauza 20 , clauza 5.2 (i) si 5.2 (ii) din cap. IV – Transferul.

Intrucat nu s-a primit informatii relevante de la toate Primariile de Sector, valoarea NS efectiv realizata este incerta.

5.10.10 Monitorizarea evolutiei NS in anul 4 de concesiune

Conform Contractului de Concesiune si datelor de baza comunicate de ANB, 169 km de strazi trebuiesc echipate cu retea de canalizare pana in anul 10 de Concesiune. In raport cu aceasta sarcina, putem constata un ritm scazut de realizare a NS B2 in primii ani de concesiune, inclusiv in anul 4. In aceasta situatie, ANB va trebui sa faca eforturi, coordonate cu cele ale

Municipalitatii, pentru a preveni periclitarea realizarii NS prin aparitia de blocaje datorate concentrării lucrărilor în ajunul termenului de conformitate.

Din punct de vedere al monitorizării lucrărilor executate, s-a constatat că registrele bazelor de date au fost întocmite în formatul cerut de ARBAC, lipsind însă o parte din extinderile de rețele realizate de Primăriile de sector și PMB. ARBAC consideră că aceste registre trebuie să conțină lista tuturor strazilor pe care au fost realizate rețelele de canalizare, grupate pe investitori, având în vedere obligația și dreptul ANB de a aviza și a coordona investițiile în întreg sistemul. Scrisoarea ANB nr. 3283/ 28.04.2004, către primăriile de sector, este binevenită și confirmă cele constatate de ARBAC, chiar dacă este trimisă cu mare întârziere față de anomaliile constatate în realizarea extinderilor de rețele, de la data intrării în vigoare a concesiunii.

Conform celor raportate, extinderile de rețele realizate de ANB s-au făcut pe strazile "eligibile", adică strazi cu carosabilul sistematizat și angajamente ferme de racordare. Ritmul scăzut de realizare de către ANB a NS B2 nu este însă adecvat condițiilor insalubre de trai pentru populația din zonă, unde se mențin condiții de îmbolnăvire și epidemii prin consum de apă din puturi cu panza freatică infestată, în lipsa canalizării strazilor.

În aceste condiții, aportul la realizarea rețelelor de apă și canalizare pe care l-a dat PMB și primăriile de sector este binevenit pentru cetățenii din zonă. ARBAC a constatat însă că mare parte din lucrările realizate din fonduri publice nu au respectat prevederile Contractului de Concesiune, precum și cerințele de eficiență, eficacitate și economicitate a investițiilor.

Astfel:

- nu s-au încheiat acorduri prealabile între Municipality și Concesionar cu precizarea responsabilităților și consecințelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, în cazul investițiilor făcute în aria de responsabilitate a concesionarului, constatându-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar și după informarea expresă a investitorilor.
- nu s-au respectat prevederile regulamentelor locale și legislației de realizare a lucrărilor de investiții, multe dintre acestea nefiind supuse avizării CTE ANB și CTE PMB, iar documentațiile (studiile de fezabilitate) nu au fost aprobate de CGMB, singura autoritate competentă să aprobe investițiile în sistemul de alimentare cu apă și canalizare.
- nu s-au coordonat adecvat lucrările de pavare strazi cu lucrările de extinderi.
- lipsa reprezentanților ANB și PMB din Comisiile de recepție la unele lucrări, ce pun sub semnul întrebării buna intenție a Investitorului;
- nu a existat o preocupare sistematică pentru eficiență, eficacitate și economicitate a investițiilor făcute, manifestându-se o evidentă lipsă de transparență cu privire la aceste lucrări publice din partea tuturor investitorilor;

S-au semnalat și reclamații privind discriminarea cetățenilor, prioritățile neurmarind cu strictețe zonele cu cele mai grele probleme (zone cu ape freatice infestate sau depresionare, cu inundații frecvente, de exemplu), unele investiții fiind făcute după criterii netransparente.

Pentru continuarea evaluării și aprofundarea cercetărilor în domeniu, ARBAC a revenit la solicitările sale de informații cu privire la inventarul tuturor lucrărilor de extinderi, pentru o evaluare exactă a indicatorului, atât la ANB, cât și la primăriile de sector. Se menționează că până la finalizarea prezentului raport, ARBAC a primit informații de la primăriile de sector 2 (incomplete), 3, 5, și 6 și nu a primit răspuns de la primăriile de sector 1 și 4.

Pentru exemplificare, din informațiile primite reiese că primăriile de sector au executat din bugetul local, după Data licitației, un număr mare de extinderi de rețele stradale și anume (date cumulate, apă și canal):

Primăria Sectorului 2 – 68 strazi executate (lipsa valori).

Primăria Sectorului 3 – 75 strazi recepționate, în valoare de cca. 147,606 miliarde lei.

Primăria Sectorului 5 – 56 strazi executate, în valoare de cca. 43,067 miliarde lei.

Primăria Sectorului 6 – 71 strazi executate, în valoare de cca. 197,458 miliarde lei.

În prezent, având în vedere această contribuție masivă din ultimii ani a Municipality la realizarea investițiilor în aria obligațiilor concesionarului privind NS A4 și B2, Municipality poate obține o devansare a TLC pentru NS A4 sau o Ajustare Extraordinară de tarif negativă, proporțională cu aportul sau investițional în aria de responsabilitate a concesionarului, care a redus aportul investițional al concesionarului pentru realizarea NS A4 și B2, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune. Dificultatea obținerii acestei devansări este cauzată de inițierea procedurii după realizarea investițiilor și nu înainte, cum prevede Contractul. În situația obținerii devansării, noul TLC trebuie aprobat de CGMB, iar la stabilirea termenelor pentru programele comune de pavare străzi și de dotare cu rețele de apă-canal, va trebui să se țină seama neapărat că atât programele de pavare ale Municipality, cât și programele ANB de extindere rețele de apă și de canal, să se înscrie în limitele noului TLC.

În situația în care ARBAC nu aprobă Excluderile Acceptabile, se poate aplica Clauza 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, partea a IV-a, Tariful, privind Ajustarea Extraordinară de tarif negativă, urmându-se procedura de aprobare de către Comisia de Experti și Autoritatea de Reglementare Economică (ANRSC). În cazul în care ARBAC aprobă Excluderile Acceptabile sau în situația în care Comisia de Experti și ANRSC nu sunt de acord cu solicitarea Municipality de Ajustare Extraordinară de tarif negativă, în baza aplicării clauzelor 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, Excluderea Acceptabilă este operațională, iar realizarea investiției respective din fonduri provenite din Bugetul Local se va realiza fără Ajustare Extraordinară de tarif negativă sau Devansarea Termenului Limită de Conformitate. A se vedea anexa cu schema logică de realizare a NS A4 și B2 (anexată la NS A4).

Pe de altă parte, având în vedere costurile relative crescute ale execuției unui record de canalizare, considerăm că (numai) pentru familiile nevoiașe, PMB ar trebui să găsească soluții legale de ajutorare și execuție a acestor racorduri din fonduri de coeziune socială, în scopul asigurării unor condiții de viață civilizate tuturor cetățenilor Bucureștiului.

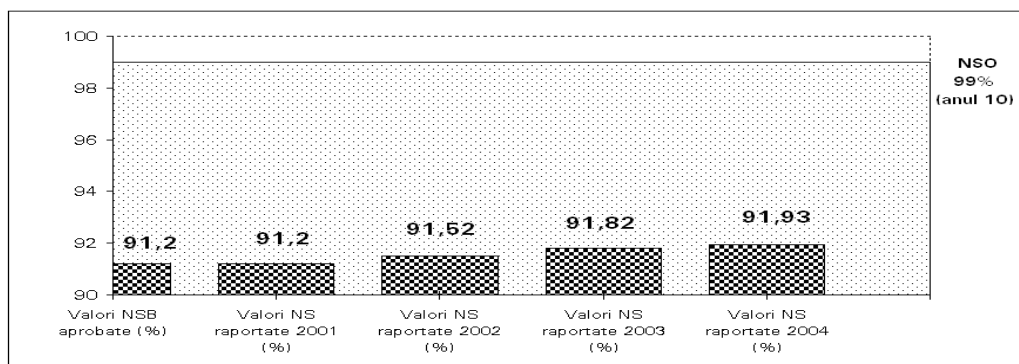
Situații precum cele din Ferentari, în care cetățenii deversează apele uzate prin canale deschise către gurile de scurgere, pentru că nu au bani să realizeze racorduri, ar trebui să fie eliminate prin măsuri adecvate.



Străzi în cartierul Ferentari dotate doar cu cistele stradale și canalizare stradala.

5.10.11 Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	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	91,93	99



5.11. "B3" Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia

5.11.1 Definiție : Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia

5.11.2 Formula de calcul : raportul dintre numărul de cazuri notificate și rezolvate în intervalele de timp specificate în CC și numărul total de cazuri notificate ca infundări guri de scurgere.

5.11.3 Termen limita de conformitate : anul 2 de concesiune cu perioada de evaluare inițială a conformității de două luni;

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

5.11.5 Monitorizat prin : În principal, ARBAC analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum și tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.11.6 Excluderi Acceptabile (E.A):

E.A prevăzute în C.C:

Infundările care apar datorită :

- Cantități excesive de pietris, etc. Care intră în gura de scurgere datorită lucrărilor de construcții adiacente, caz în care antreprenorul responsabil pentru construcție trebuie să mențină gura de scurgere liberă și în bună stare;
- Zapada care blochează gura de scurgere;
- Precipitațiile cu o frecvență de revenire de o dată la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale și canalele să fie incapabile de a face față debitului de ploaie. În astfel de împrejurări pot fi raportate multe guri de scurgere infundate și inundații cu apă murdărie ale gospodăriilor. Trebuie acordată prioritate cazurilor de inundare a gospodăriilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” până la „o curățire în cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligația de a demonstra că respectivele precipitații se încadrează în criteriile cerute;
- Necurățarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile;
- Supraincercarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.

E.A. suplimentare:

Concesionarul a identificat pentru N.S. B3 tipuri de E.A suplimentare după cum urmează:

Tipul EA	Motivul excluderii
B3 – EA6	Lipsa acces la elementul avariat
B3 – EA8	Element de rețea avariat de către terți
B3 – EA9	Notificări sub formă de listă transmisă de Primarii, ADP, RADET, etc.

Tipurile de E.A suplimentare sunt în analiza ARBAC pentru aprobare și stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S în perioadele următoare de evaluare, ARBAC așteptând și punctul de vedere al Comisiei de Experti, solicitat.

5.11.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost raportată, în cel puțin **75%** din incidente;
- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost raportată, în cel puțin **98%** din incidente;

5.11.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002 este :

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în cel puțin **10%** din incidente;
- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în cel puțin **78%** din incidente;
- înlăturarea infundării peste 96 de ore de când a fost notificată, pentru **22%** din incidente;

5.11.9 Rapoarte ANB pentru anul 4 de concesiune

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

“Raportul ANB, anul 4” cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsă între 17.11.2003 – 16.11.2004 cu următoarele valori ale N.S B3:

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost notificată, în **86,79%** din incidente;
- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost notificată, în **99,79%** din incidente;

- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,21%** din incidente;

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 02.12.2003 – 01.12.2004 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2003 – 05.12.2004):

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **87,00%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,79%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,21%** din incidente;

5.11.10 Evaluare ARBAC anul 4 de concesiune:

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis “Raportul anual pentru anul 4” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004. In urma verificarii bazei de date, ARBAC a transmis la ANB scrisoarea nr.176 din 16.02.2005 cu observatii referitoare la modul de inregistrare in baza de date comuna NS B3, B4.1, B4.2, B4.3, B5, incadrarea pe Nivelele de Servicii, trasabilitatea cazurilor care nu se confirma catre alte NS in care trebuiau incadrate, completarea bazei de date comuna cu noi rubrici.

Prin scrisoarea nr.2608/18.03.2005, ANB a raspuns la observatiile transmise, ramanand in discutie doar clarificarea cazurilor de Excluderi Admisibile incadrate la NS B3.

Concluzii evaluare

- Formatul inregistrarilor bazei de date este conform Deciziei CEx ARBAC nr.21/04.08.2003;
- Datele prezentate prin Raportul ANB au fost complete;
- A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate ;
- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.
- In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSO, inregistrandu-se o crestere si fata de performantele atinse de ANB in cursul anului 2003 (anul 3 de concesiune).

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3:

Prin scrisoarea nr.6982/15.12.2004, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificari inregistrate in perioada 02.12.2003 – 01.12.2004 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2003 – 05.12.2004.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/04.01.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 cu urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **87,00%** din incidente, fata de **75%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,79%** din incidente, fata de **98%** cat prevede Contractul de Concesiune;;

In evaluarea Continurii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in considerare urmatoarele evenimente / incidente care au constituit motiv de excluderi admisibile:

B3-EA6 – Lipsa acces la elementul avariat : 9 cazuri;

B3-EA9 – Notificari sub forma de lista de la primarii, etc : 4 cazuri ;

B3-EA8 – Element de retea avariat de catre terti : 1 caz

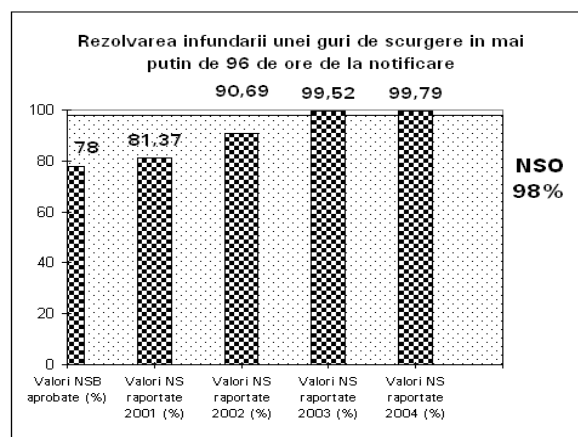
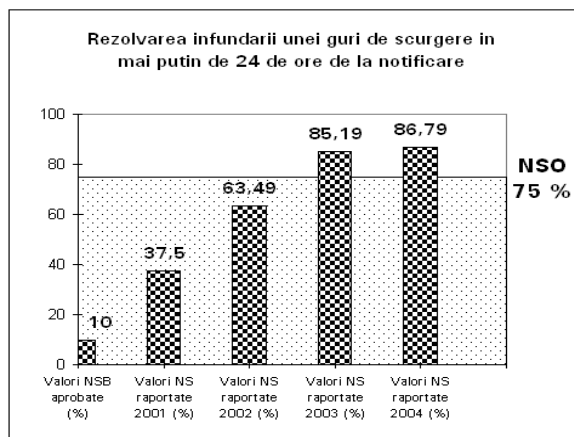
Avand in vedere nefinalizarea discutiilor cu ANB asupra tipurilor de Excluderi Admisibile si a modalitatii de aprobare a acestor EA, cu titlu de exceptie, au fost aprobate cazurile de EA solicitate de ANB prin Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.3.



Gura de scurgere necurata in cartierul Drumul Taberei, zona Caranda, considerata de ANB pentru serviciile de alimentare cu apa zona neconcesionata, asa zisa a "retelelor telescopice". Tratarea ANB a acestor guri de scurgere pare a fi similara cu cea a retelelor de apa.

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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	0 ÷ 24 ore	10	37,5	63,49	75	85,19	86,79
	0 ÷ 96 ore	78	81,37	90,69	98	99,52	99,79
	> 96 ore	22	18,63	9,31	2	0,48	0,21
	TOTAL	100	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 repararea prabusirii, 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 Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector.

5.12.3 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune cu perioada de evaluare initiala a conformitatii de doua luni;

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 inregistrarilor 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 Acceptabile (EA) :

E.A prevazute in C.C:

In Contractul de Concesiune nu sunt prevazute EA.

5.12.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

5.12.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003 este:

- 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 4 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul anual, anul 4" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004 cu urmatoarele valori pentru N.S B4.1:

- Repararea prabusirii in 2 zile de la raportare in **49,35%** din incidente;
- Repararea prabusirii in 7 zile de la raportare in **85,78%** din incidente;
- Repararea prabusirii in timp de o luna de la raportare in **99,35%** din incidente;

5.12.10. Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

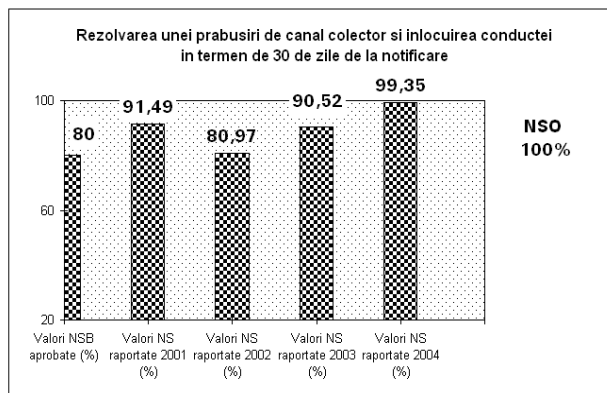
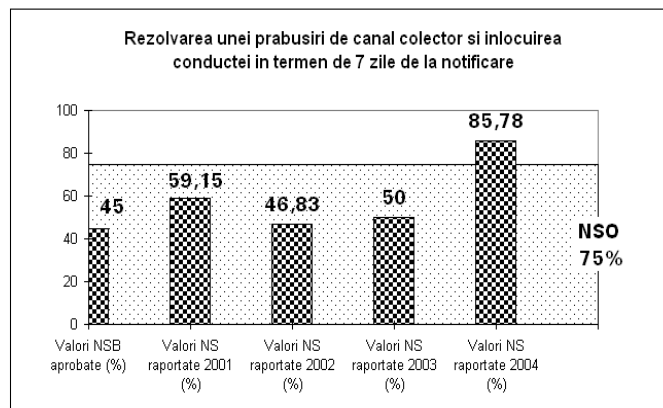
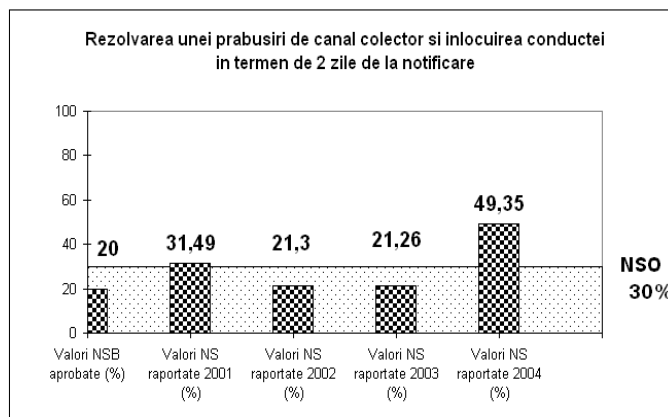
In cursul anului 2004, in urma monitorizarii inregistrarilor specifice acestui indicator s-a constatat ca s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si aprobat de ARBAC prin Decizia Nr.21/04.08.2003.

In urma verificarii bazei de date, ARBAC a transmis la ANB scrisoarea nr.176 din 16.02.2005 cu observatii referitoare la Nivelele de Servicii, precizand ca notificările privind cazurile de "prabusiri de racord guri de scurgere" devin cazuri de autosesizari la NS B4.1.- Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest Nivel de Seviu , se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSB, inregistrandu-se chiar si o crestere fata de performantele atinse de ANB in cursul anului 2003 (anul 3 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 NS raportate 2004 (%)	Valori NSO anul 5 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	20	31,49	21,3	21,26	49,35	30
	0 + 7 zile	45	59,15	46,83	50	85,78	75
	0 + 30 zile	80	91,49	80,97	90,52	99,35	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 Standardul Obiectiv al NS B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal.

5.13.3 Termen limita de conformitate : anul 5 de concesiune cu perioada de evaluare initiala a conformitatii de doua luni;

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 inregistrarilor 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 Acceptabile (E.A):

E.A prevazute in C.C:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

E.A suplimentare:

Concesionarul a propus spre aprobarea ARBAC urmatoarele tipuri de EA suplimentare:

Tipul EA	Motivul excluderii
B4.2 – EA1	Lipsa reclamant de la domiciliu
B4.2 – EA2	Lipsa acces la elementul avariat
B4.2 – EA4	Retea in zona proprie RATB (ampriza intre linii)
B4.2 – EA5	Notificari sub forma de liste transmise de primarii, RADET, etc

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

5.13.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

5.13.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002 este:

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

5.13.9 Rapoarte ANB pentru anul 4 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 4" aferent perioadei 17.11.2003 – 16.11.2004 cu urmatoarele valori pentru N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **92,40%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **99,49%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0,51%** din incidente.

5.13.10. Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

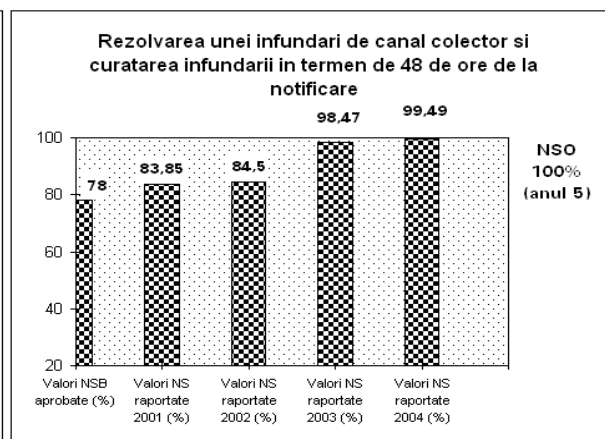
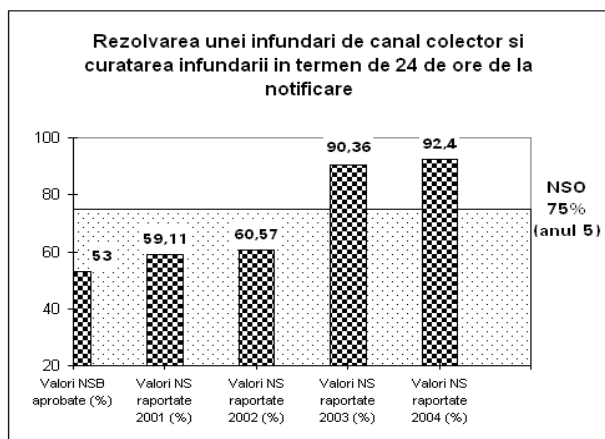
In cursul anului 2004, in urma monitorizarii inregistrarilor specifice acestui indicator s-a constatat ca s-a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC si aprobat de ARBAC prin Decizia Nr. 21/04.08.2003.

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, urmand a se asigura si trasabilitatea dintre notificarile initiale neconfirmate si autosesizarile corespunzatoare NS in care se incadreaza cazul.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSB, inregistrandu-se chiar si o crestere fata de performantele atinse de ANB in cursul anului 2003 (anul 3 de concesiune).

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 NS raportate 2004 (%)	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	92,4	75
	0 + 48 ore	78	83,85	84,5	98,47	99,49	100
	> 48 ore	22	16,15	15,5	1,53	0,51	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 vidanjate 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 (E.A) :

E.A prevazute in C.C:

In Contractul de Concesiune nu au fost prevazute EA.

5.14.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

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

- 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 4 de concesiune:

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

"Raportul anual, anul 4" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004 in care ANB prezinta pentru N.S B4.3 urmatoarele valori:

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

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

In Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (E.C.C), cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2003 – 05.12.2004 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

5.14.10 Evaluarea ARBAC in anul 4 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2004, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 4" aferent perioadei 17.11.2003 – 16.11.2004 .

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a bazei de date comuna in format electronic, s-au determinat urmatoarele valori:

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

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSO.

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 ;

- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu :

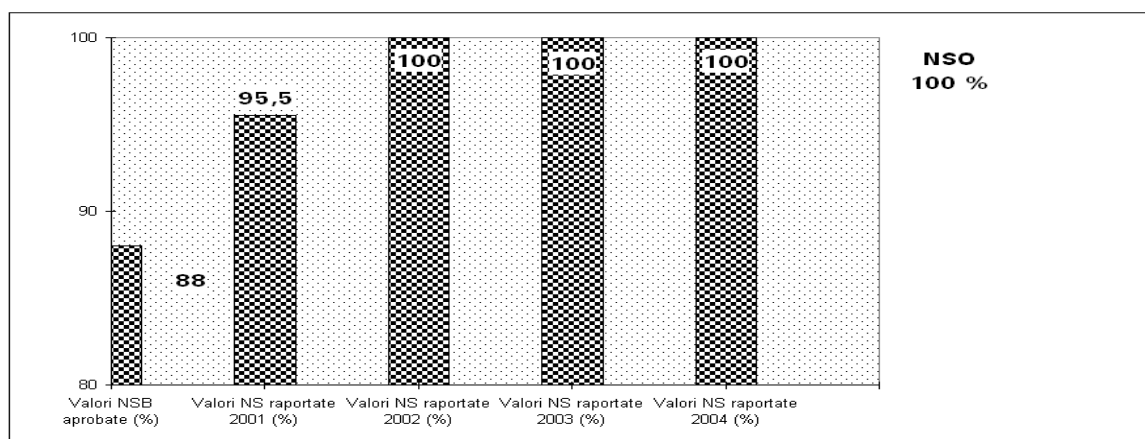
Prin scrisoarea nr.6982/15.12.2004, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3", cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2003 – 05.12.2004.

În urma verificării datelor cuprinse în Raport, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/04.01.2005, a aprobat Certificarea Continuării Conformității N.S B4.3 la următoarele valori:

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

5.14.11. Evoluția Nivelului de Serviciu B 4.3 Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbusiri/infundări 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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbusiri și / infundări de canal colector	0 + 6 ore	88	95,5	100	100	100	100
	> 6 ore	12	4,5	0	0	0	0
	TOTAL	100	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 cu perioada de evaluare initiala a conformitatii de doua luni.

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 (E.A) :

E.A prevazute in C.C:

- "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."

5.15.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

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

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

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

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

5.15.9 Rapoarte ANB pentru anul 4 de concesiune:

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

„Raportul ANB, anul 4” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004 prezinta pentru N.S B4.3 urmatoarele valori:

- rezolvare in 48 de ore in **100%** din incidente.

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” pentru perioada de evaluare continua 26.09.2003 – 25.09.2004 prezentat de ANB la ARBAC are urmatoarele valori ale N.S.:

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

5.15.10 Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 4 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 63 din 17.01.2005, ANB a transmis “Raportul anual, anul 4” pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004.

In urma verificarii datelor cuprinse in Raport, precum si a bazei de date, ARBAC a transmis la ANB scrisoarea nr.176 din 16.02.2005 cu observatii referitoare la stabilirea , intr-o reuniune comuna, a cazurilor notificate care se incadreaza in NS B5 si la completarea bazei de date comuna cu noi rubrici.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2004 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2004 s-a respectat NSO.

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 ;

- In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu :

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 5598 / 08.10.2004, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic specifica indicatorului. Au fost luate in calcul toate notificarile

privind infundarea/prabusirea de canal colector inregistrate in perioada 26.09.2003 – 25.09.2004 si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, 28.09.2003 – 27.09.2004

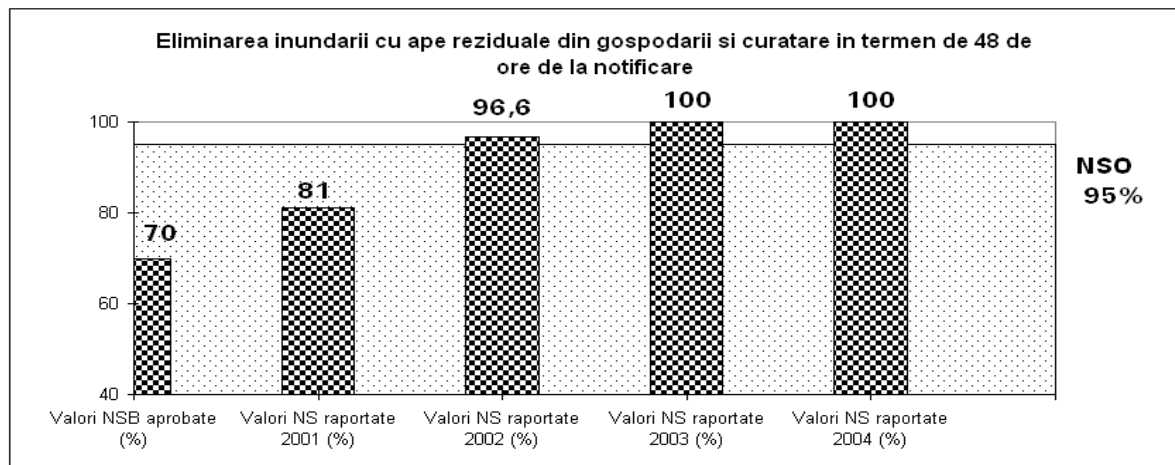
In urma verificarii bazei de date, ARBAC a transmis scrisoarea nr.1078/15.10.2004 solicitand semnificatia codurilor folosite in baza de date aferente lucrarilor de reparatie(B4.1), date care ne-au fost transmise prin scr. ANB nr. 11768/21.10.2004, in timp util pentru a putea verifica incadrarea notificarilor in NS.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.40/27.10.2004 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la urmatoarele valori:

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

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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 + 48 ore	70	81	96,6	95	100	100
	> 48 ore	30	19	3,4	5	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100



5.16. "C1" Clienti contorizati ca procentaj din total

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

5.16.2 Formula de calcul : Pentru Nivelul de Serviciu C1 reprezinta raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente prin care ANB furnizeaza apa potabila clientilor.

In conformitate cu reglementarile legale in vigoare si cu prevederile Contractului de Concesiune (CC), 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. In conformitate cu prevederile Caietului de Sarcini al CC „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, rezultand ca un client are cel putin un bransament.

Prin urmare, bransamentele necontorizate vor include si toate bransamentele utilizatorilor pentru care facturarea s-a facut in mod eronat dupa 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).

Evaluare Initiala a Conformitatii, conform prevederilor CC s-a facut la 02.09.2003, adica cu 75 de zile inainte de TLC.

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.

5.8.5 Monitorizat prin : Analizarea rapoartelor ANB si verificarea inregistrarilor 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 Admisibil (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) : 99 % bransamente contorizate.

5.16.8 Nivel Standardul 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, contrar prevederilor legale si ale Contractului de Concesiune, care au stabilit ca un bloc/condominiu trebuie sa fie contorizat la bransamentul propriu al fiecarui utilizator. Urmare datelor primite pentru clientii facturati pe contoare comune, NSB a fost aprobat prin Decizia CEx ARBAC nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76% .**

Contoarele de retea, comune mai multor utilizatori (definite astfel si in legislatia in vigoare), nu pot fi asimilate cu contoarele de bransament, avand functii si roluri diferite, legislatia si Contractul de Concesiune stabilind obligatia Concesionarului de contorizare a utilizatorilor la fiecare casa sau cladire (condominiu) de locuit. De aceea, contoarele trebuiesc montate pe fiecare bransament la fiecare imobil, casa de locuit, condiminiu si nu la un grup de case sau imobile, cum a procedat contrar legii RGAB, practica nelegala pe care ANB doreste s-o continue.

ARBAC considera de asemenea ilegală facturarea unui utilizator după înregistrările unui contor comun mai multor utilizatori, fără calcularea pierderilor pe rețelele de la contor până la clădirea fiecărui utilizator, așa cum procedează ANB în anumite cazuri.

5.16.9. Rapoarte ANB:

Din cauza erorilor de evaluare ale contorizării de către ANB în special din aria „Rețelelor Telescopice”(RT) și cea cu contoare comune, între ANB și ARBAC existând diferențe mari de opinii cu privire la valoarea NSB și la evaluarea NS, datorită necontorizării a cca 1600-1700 blocuri de locuințe din aria RT și a contoarelor comune, concluzia ARBAC a fost că ANB nu a reușit să realizeze atingerea Conformității NS C1 în prima perioadă de Evaluare Inițială a Conformității, de la 2.09.2003. A se vedea și cap 7 - Probleme majore, privind „rețelele telescopice”.

Astfel, reamintim că pentru anul 3 de concesiune, în urma analizării raportului ANB, ARBAC a fost nevoită să emită Decizia nr. 32/28.10.2003 de Respingere a Conformității NS C1, Nivelul Serviciului realizat de ANB la 2.09.2003 fiind de 95,83%, față de prevederea contractuală de 99%. ANB a contestat decizia 32/2003 a ARBAC, contestație care a fost respinsă de ARBAC, datorită lipsei unor argumente relevante.

Ținând seama că nu s-a realizat conformitatea la prima evaluare, ARBAC a solicitat ca ANB să transmită un nou Raport reluând procedura de la evaluarea, decalând termenele de la prima evaluare cu 75 de zile. Pentru lipsa informațiilor ARBAC a emis Decizia nr.4/2004 de respingere a conformității pentru lipsa de informații. În aceste condiții, ANB risca, să fie penalizată pentru nerespectarea realizării NS C1 – clienți contorizați ca procentaj din total, depășind termenul de trei luni de la constatarea și notificarea de către ARBAC a primei nerespectări a conformității acestui NS, prin Decizia ARBAC nr. 32 din 28.10.2003.

ANB a solicitat ca soluționarea acestui NS să se apeleze la medierea Expertului Tehnic.

Contrar cerințelor ce rezultau din Decizia 32/2003 a ARBAC, ANB a prezentat în 08.10.2004, un raport privind Continuarea Conformității NS C1 (deși nu era rezolvată conformitatea inițială). În urma analizării informațiilor prezentate de ANB, inclusiv cele suplimentare, ARBAC a emis o nouă scrisoare de neconformitate pentru NS C1, cu Decizia 45/2004.

Motivele Respingerii Conformității Nivelului de Serviciu C1 – Clienți contorizați ca procentaj din total, conform scrisorii ARBAC nr.1136/28.10.2004, sunt:

a) Lipsa informațiilor complete privind înregistrările bazei de date pentru perioada evaluată. Scrisoarea de răspuns a ANB nr. 12458 din 27.10.2004 la Notificarea ARBAC, nu conține toate informațiile relevante solicitate atât prin Notificare, cât și prin scrisorile noastre anterioare. De exemplu, în baza de date transmisă în data de 28.10.2004, nu figurează adresele clienților, fișierele continuând doar adresele bransamentelor, făcând astfel imposibilă analiza și depistarea clienților necontorizați de pe RT. Acesta este un prim motiv de Respingere a Conformității NS C1 în perioada de evaluare analizată (septembrie 2004).

b) Totodată, deși rapoartele de conformitate ale ANB nu au continuat toate informațiile relevante solicitate de ARBAC pentru evaluare, o serie de alte informații privind contorizarea clienților, prezentate în cursul lunii septembrie, ne îndreptătesc să constatăm că ANB nu a contorizat cele aproximativ 1600-1700 de blocuri de locuințe alimentate prin rețelele de distribuție de după stațiile de hidrofor sau de după contorii de rețea, așa cum am constatat și cu ocazia evaluării primei perioade de EIC și care a condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, pe care ne-am menținut-o și după contestația ANB, respingând această contestație. Informațiile care susțin această evaluare sunt continuate în declarațiile ANB către Expertul Tehnic în cursul procesului de mediere, precum și în documentele unui studiu recent înaintat de ANB la PMB, spre analiză.

În concluzie, procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu, realizat la 02.09.2004, este de **97,06 %** față de prevederea contractuală de **99%**.

Valorile corectate de ARBAC, utilizate la calcularea conformității sunt [numărul total de bransamente: **88793** (87520-490+1795-32); numărul de bransamente contorizate: **86186** (86676-490)].

Raportul ANB pentru anul 2004 arata ca NS C1 are o valoare de 99,35% (87913 bransamente contorizate supra 88757 total bransamente), nesocotind deciziile ARBAC.

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003 si 45/2004, prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienti contorizati ca procentaj din total, ARBAC a refacut calculele privind NS C1 pentru anul 4 de concesiune.

Clarificarile Comisiei de Experti din 16.03.2005 cu privire la contoarele comune ne-a determinat sa refacem calculele doar in ipoteza contorizarii blocurilor din avalul acestora. Din analiza de detaliu a informatiilor a rezultat ca 679 de blocuri alimentate din contoare comune si necontorizate sunt facturate pe baza a 307 contoare comune (din baza de date ANB de 364 contoare comune, s-au eliminat din calcul 57 clienti care reprezinta asociatii de scara de bloc). Astfel tinand seama de faptul ca retelele din avalul contoarelor comune sunt parte a Sistemului concesionat, calculele ne arata ca procentul de conformitate este cel mult **97,93%**= $(86676 - 307 / 87520 + 679)$

Tinand seama si de faptul ca „retelele telescopice” sunt parte a Sistemului concesionat, calculele ne arata ca procentul real de conformitate la sfarsitul anului 4 de concesiune este de 87480 $(87913 - 126 - 307)$ supra 89982 $(88757 - 433 - 21 + 1679)$ = **97,22%, confirmandu-se inca o data neconformitatea NS C1 si acuratetea deciziilor ARBAC 32/2003 si 45/2004.**

Atat pentru raportul ECC cat si pentru Raportul Anual, s-a constatat calculul gresit al ANB pentru NS C1, in perioada de EIC, 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 ANB, dar sunt facturate incorect pe baza inregistrarilor unor contoare comune.

5.16.10. Evaluare ARBAC

a) Verificari efectuate

ANB a prezentat pe suport informatic o baza de date a tuturor clientilor ANB (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati. De asemenea exista o lista a bransamentelor care sunt propuse drept excluderi. Pentru o verificare corecta este nevoie si de o lista a tuturor bransamentelor, asa cum a fost transmisa impreuna cu rapoartele pentru EIC si ECC.

Informatia prezentata nu este clara si nici relevanta atata timp cat nu s-au prezentat, asa cum de altfel ARBAC a solicitat in mai multe randuri, informatii referitoare la numarul clientilor deserviti de contoare comune.

ARBAC a solicitat, informatii suplimentare pentru evaluarea cu exactitate a NS C1. In 27.10.2004 si in 04.11.2004 ARBAC a primit de la ANB, informatii referitoare la baza de date clienti, precum si informatii referitoare la numarul de clienti facturati pe contoare comune si la clientii deserviti de retele de distributie denumite „retele telescopice”. Verificarile ARBAC, pentru informatiile transmise de catre ANB, au aratat ca sunt un numar de 679 blocuri facturati pe baza 307 contoare comune. De asemenea ARBAC a constatat ca in baza de date prezentate de catre ANB, o serie de clienti nu sunt incadrati in categoria RT ci in categoria „contoare comune”. Toate aceste concluzii ale ARBAC au condus la o evaluare mai aproape de realitate.



Camin si Contor la blocul H4 din bd. Timisoara nr.9, la care ANB a refuzat facturarea corecta din 2003 pana la emiterea Deciziei ARBAC nr. 5 /2005, cand s-a conformat



Subsoluri tehnice ale blocurilor de locuinta la care ANB refuza sa monteze contoare, desi RADET a montat in aceste amplasamente sisteme de masurare a energiei termice, mai complexe decat cele de masurare cu contoare de debit pentru apa rece.

b) Analiza EA

Odata cu raportul din 8.10.2004, ANB a raportat si un numar de 288 EA (223 de tipul „bransamente inchise”-cod C1-EA1, 33 de tipul „complexe comerciale fara consum/proprietar neidentificat”-cod C1-EA2, 32 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-EA1 si C1-EA3). In consecinta, din totalul de 288 EA au fost acceptate numai 32, cele cu codul C1- EA3.

c) Demersuri de rezolvare a problemei „retelelor telescopice”.

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

In raspunsul CE nr. din 4.03.2004 si nr. 357 din 23.03.2004, la observatiile si intrebarile ARBAC in legatura cu Raportul din 23.01.2004 privind problema „retelelor telescopice” (RT), CE a precizat ca acest Raport al CE, solicitat de ARBAC, contine opinii ale CE (concluzii si recomandari) si nu decizii de mediere aplicabila partilor, precizandu-se ca in aceasta problema numai Expertul Tehnic (ET) poate lua o decizie, in conformitate cu clauzele 48.5 si 52.18.1 (a se vedea in anexa raspunsurile CE la intrebarile 2 si 3 ale ARBAC). Ca urmare a acestui raspuns, ARBAC a demarat negocierile cu ANB pentru formularea unei cereri comune de mediere. Medierea a fost finalizata cu decizia ET din 26.11.2004.

Constatand erorile majore ale Raportului si Deciziei de mediere a ET, ARBAC a luat decizia 3/2005, in care si-a exprimat dezacordul cu decizia ET si a aprobat transmiterea litigiului pentru solutionarea definitiva la UNCITRAL. ARBAC a conditionat solicitarea arbitrajului UNCITRAL de obtinerea de catre Municipality a deciziilor judecatoresti cu privire la statutul public al RT, asa cum s-a obtinut in cazul blocului Duca, intr-un litigiu cu Asociatia de proprietari si asa cum a recomandat Comisia de Experti in Raportul sau din 23.01.2004. CGMB a aprobat in acest sens HCGMB nr. 48/2005.

Problema contorizarii clientilor din avalul „retelelor telescopice” este prin urmare in curs de solutionare la PMB, incepand cu aplicarea HCGMB nr.48/2005 prin care Primaria Municipiului Bucuresti va declansa o actiune juridica in constatarea caracterului public al conductelor din aria „retelelor telescopice” si a contoarelor comune. Confirmarea in justitie a caracterului public al acestor conducte, va determina ANB sa recunoasca ca aceste retele se afla in concesiune si sa-si asume toate obligatiile contractuale ce decurg din aceasta constatare.

d) Clarificarile Comisiei de Experti din 16.03.2005

Pentru a elimina interpretarile diferite ale ARBAC si ANB la Raportul din 23.01.2004, ARBAC a solicitat o serie de clarificari Comisiei de Experti (CE), atat direct, la vizita din Romania a CE din 23 -25 februarie a.c., cat si in scris, primind un raspuns edificator in 16.03.2005.

Prin aceste clarificari se demonteaza toate supozitiile si pretentiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru cel putin jumatate din retelele ce alimenteaza cele cca. 1600 de blocuri amintite in textul anonim, ce fac obiectul problematiei Retelelor Telescopice, respectiv pentru retelele din avalul celor 364 de contoare comune.

Totodata, clarificarile Comisiei de Experti conduc la urmatoarele consecinte:

- A fost reiterat faptul ca in Rapoartele Comisiei de Experti nu s-au analizat retelele din avalul contoarelor comune, ANB neprezentand nici o motivatie sustenabila cum ca aceste retele nu ar fi in concesiune. **Se confirma astfel abuzul ANB de a refuza montarea de contoare la fiecare bloc** din aria acestor retele si **se confirma corectitudinea Deciziilor ARBAC nr.**

32/2003 si 45/2004, privind Nerespectarea de catre ANB a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total.

- Confirmarea abuzului ANB in aria acestor retele, cu privire la refuzul repararii retelelor si la facturarea incorecta a utilizatorilor dupa inregistrările unui contor comun la mai multe blocuri de locuinta.

- Exprimarea acordului de principiu cu privire la relevanta criteriilor tehnico-economice de analiza a solutiilor de externalizare a retelelor ce traverseaza subsolurile, propuse de ARBAC, chiar daca exista opinia ca ele mai trebuie completate;

- Aprecierea drept clara si utila schema logica de rezolvare a problemei RT, prezentata de ARBAC;

- Confirmarea interpretarii ARBAC cu privire la locul de montare a contorului, respectiv la fiecare bloc, citam: „Comisia de Experti consideră că contorul ar trebuie să fie instalat lângă punctul de livrare la clădirea fiecărui client. Art. 48.4 din CC poate fi folosit pentru a îmbunătăți definiția “Bransamentului”.

O prima consecinta practica o reprezinta necesitatea asumarii de catre Concesionar a obligatiei de intretinere a retelelor, de facturare corecta si de montare a contoarelor, la toate blocurile din avalul contoarelor comune.

In caz contrar, Municipality va trebui sa solicite Comisiei de Experti aprobarea unei Ajustari Extraordinare a Tarifului (ExTA) negativa, in baza careia sa realizeze aceste lucrari din bugetul local, iar ARBAC va lua o decizie de penalizare a ANB pentru nerealizarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total.

e) Concluzii evaluare

Obligatia ANB este de a contoriza toate bransamentele utilizatorilor inclusiv cele din avalul „retelelor telescopice”, sau a contoarelor comune, ARBAC constatand nerespectarea de catre concesionar a obligatiilor asumate prin Contractul de Concesiune a NS C1.

Divergentele de opinie dintre ARBAC si ANB sunt cauzate de lipsa de buna credinta a ANB si de intentia de a reduce responsabilitatile sale din contract.

In martie 2005, ARBAC a obtinut de la Comisia de Experti certitudinea ca Decizia Expertului Tehnic din noimbrie 2004, nu se refera si la „contoare comune”. In acest sens ANB va trebui sa-si schimbe atitudinea in ceea ce priveste contorizarea si facturarea clientilor deserviti de contoare comune.

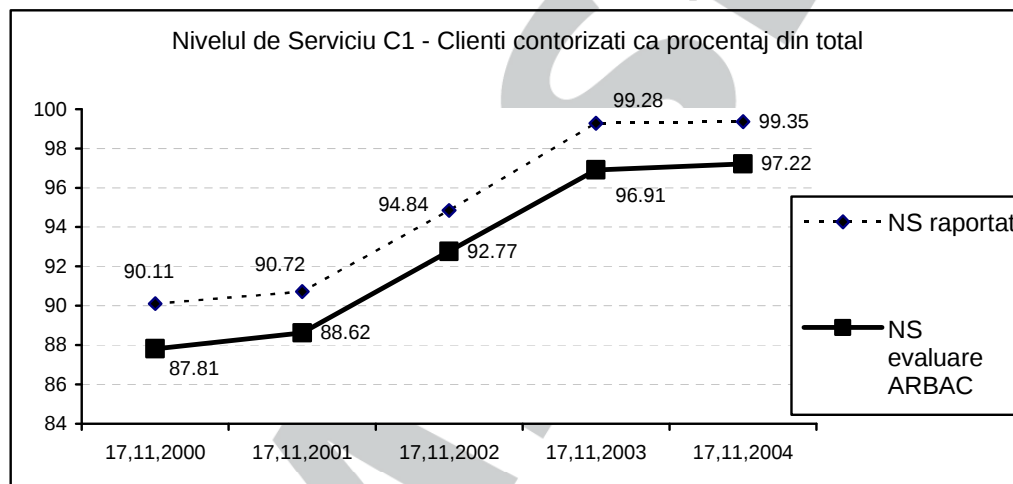
Tinand seama numai de precizarile Comisiei de experti privind contoarele comune, calculele ne arata ca procentul real de conformitate este cel mult $86676-307/87520+679=97,93\%$, **sub valoarea de 99% pe care ANB trebuia sa o realizeze inca din luna septembrie 2003**, confirmand inca o data corectitudinea Deciziilor CEx ARBAC nr. 32/2003 si nr. 45/2004 privind Respingerea Conformitatii NS C1.

In tabelele de mai jos sunt redade sub forma de cifre, punctele de vedere ale fiecarei parti.

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	73733	66443	7290		90,11
17.11.2001	77434	70248	7186		90,72
17.11.2002	78490	74443	4047		94,84
17.11.2003	84360	83415	945	338	99,28
17.11.2004	88757	87913	844	267	99,35

Evaluare ARBAC						
Numar contoare comune	Numar clienti (Asociatii proprietari) deserviti	Numar persoane deservite de contoare comune	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	Numar real de bransamente necontorizate	NS evaluare ARBAC %
7	8	9	10	11	12	13
682	1841		74892	65761	9131	87,81
637	1749		78546	69611	8935	88,62
627	1702		79565	73816	6749	92,77
610	1698		85448	82805	2643	97,06
433	1679		89982	87480		97,22

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 4 de concesiune (17.11.2004).

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 bransamente 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 nr.18/2002, EA suplimentare 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 alte tipuri de EA suplimentare si anume: Tip EA13 – drum blocat de terti si Tip EA 14 – Clienti clandestini / renuntari / amanari. Aceste tipuri de EA suplimentare se afla in analiza ARBAC in vederea aprobarii

5.17.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO), functie de cele doua variante de executie a lucrarilor prevazute in CC si 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 4 de concesiune:

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 - 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 99,78%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0,22%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%

b) Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Perioada continua de evaluare pentru Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii (al 4-lea RIC), este cuprinsa intre 28.12.2003 - 27.06.2004, avand perioada inregistrare cuprinsa intre 28.12.2003 - 27.03.2004 si perioada de rezolvare a acestor solicitari cuprinsa intre 28.03.2004 - 27.06.2004. Raportul ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- executie bransament apa si/sau racord canal $\leq$ 3 luni de la inregistrarea cererii, 100%;
- executie de proiecte in termen de 3 saptamani 100% (s-au inregistrat 26 solicitari din partea clientilor de executie bransamente apa si/sau racorduri canal cu terti pentru care ANB a executat doar proiectele);

5.17.10 Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

a) Evaluarea NS C2 pentru anul 4 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2003 - 16.11.2004

Din baza de date a ANB reiese ca un nr. de 361 de cereri de bransare/racordare coincid cu data semnarii contractului de executie (CE). Nu sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

Data semnarii contractului de executie trebuie sa fie diferita de data solicitarii de executie bransament / racord.

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 99,78%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0,22%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%

In anul 4 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv.

b) Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC):

La acest Nivel de Serviciu se respecta formatul registrului bazelor de date prevazut in CC aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 41/19.11.2003.

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.

In 5.11.2003 ANB transmite la ARBAC contestatia nr. 9191/5.11.2003 la Decizia 33/2003, la care ARBAC raspunde prin scrisoarea nr. 934/12.11.2003 (9794/12.11.2003), prin care se precizeaza si urmatoarea perioada de EIC, si anume 28.09.2003 – 28.12.2003.

Urmare a contestatiei primite, ARBAC a reanalizat solicitarile clientilor potentiali, verificand fiecare dosar in parte, in urma careia a respins contestatia. In cursul acestor verificari amanuntite a documentelor de baza (dosarele naveta), ARBAC a obtinut informatii suplimentare, care au determinat reevaluarea conformitatii pentru prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii. Luand in considerare si data semnarii proceselor verbale de receptie (rubrica necompletata in baza de date din Raportul ANB), ARBAC a ajuns la un rezultat si mai defavorabil, conformitatea in aceasta situatie fiind de 3.22% fata de 99%.

S-a demonstrat astfel inca o data ca NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract, respectiv 17.11.2003, Decizia ARBAC de Respingere a Conformitatii ARBAC nr. 33/2003 fiind corecta. In aceste conditii s-a solicitat la ANB Raportul pentru a doua perioada de EIC.

Avand in vedere refuzul ANB de a accepta concluziile evaluarii ARBAC, aceasta emite notificarea 230/19.02.2004 (inregistrata la ANB cu nr.1580/19.02.2004) pentru ca ANB sa prezinte Raportul ANB de EIC pentru NS C2 in termen de 10 zile lucratoare de la transmiterea acesteia, avand in vedere ca in conformitate cu prevederile CC, ANB trebuia sa predea raportul de evaluare pentru a doua perioada de EIC pana la data de 8.01.2004. Lipsa acestui Raport constituie o nerespectare a clauzei 28.9.2 din CC, penalizabila conform clauzei 28.9.3.

Prin scrisoarea ANB nr.247/25.02.2004, ca raspuns la scrisoarea ARBAC nr. 230/19.02.2004, ANB contesta respingerea conformitatii NS C2, cerand ARBAC sa explice pe ce criterii s-a ajuns la 15 % conformitate si propunand o reuniune de clarificare pe tema acestui nivel de serviciu

In data de 31.03.2004 ARBAC revine la notificarea sa cu privire la lipsa Raportului ANB pentru a doua perioada de EIC, cu nr. 390/31.03.2004 (inregistrata la ANB cu nr.3075/31.03.2004), la care se anexeaza proiectului de Hotarare a CGMB de penalizare a ANB, impreuna cu calculul detaliat al NS C2. In scrisoarea ARBAC nr. 329/16.03.2004 (inregistrata 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 conformitatii NS C2 (dosarul de informare pentru client). Se confirma ca cererea de aviz tehnic reprezinta data de la care se masoara NS, iar procesul verbal de receptie, data pana la care se masoara NS C2, in conformitate cu Decizia ARBAC nr.18/2002.

In 15.04.2004, in urma clarificarilor facute de ARBAC in cursul mai multor reuniuni ARBAC - ANB si transmiterii proiectului de penalizare a ANB pentru lipsa de informatie, ANB a fost de acord ca este necesara prezentarea celui de al doilea Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii. Astfel, prin scrisoarea nr. 3142/16.04.2004, ANB se angajeaza sa transmita la ARBAC un al doilea Raport de EIC. ARBAC a suspendat promovarea in CGMB a Proiectului de Hotarare privind penalizarea, pana in momentul in care ANB va transmite al doilea Raport de EIC.

ARBAC a constatat ca lipsa Raportului Initial de Conformitate (RIC) in a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC), a intrunit conditiile de impunere a unei penalizari pentru ANB de 1,5 milioane Euro, in conformitate cu prevederile clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune (CC), fapt pentru care a adoptat Decizia nr. 34/21.07.2004.

Totodata, lipsa Raportului Initial de Conformitate (RIC) in a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC), a determinat ARBAC sa adopte Decizia nr. 35/21.07.2004, prin care s-a aprobat Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.

Avand in vedere cele expuse mai sus, notificările anterioare ale ARBAC si faptul ca ANB trebuia sa prezinte la ARBAC Raportul Initial de Conformitate (RIC III) pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC III), pana la data de 8 aprilie 2004., ARBAC a solicitat prezentarea imediata la ARBAC a acestui Raport (RIC III), pana la data de 27 iulie 2004, inclusiv.

Prin scrisoarea nr.809 / 23.07.2004 ARBAC notifica faptul ca lipsa prezentarii celui de al treilea Raport Initial de Conformitate, pentru a treia perioada de EIC, pentru NS C2 - “Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canalizare”, pana la data de 27 iulie 2004, inclusiv, constituie o nerespectare semnificativa a clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune si o lipsa semnificativa de informare a ARBAC “in legatura cu orice nerespectare a Nivelelor de Servicii si orice situatii care necesita impunerea de penalitati in baza clauzei 28”, care face responsabil concesionarul de plata imediata a unei penalitati de 1.500.000 (un million cinci sute de mii) de Euro.

De asemenea, in cazul constatarii Nerespectarii NS C2 si in a treia perioada de EIC, ANB trebuie sa prezinte ARBAC, la acelasi termen (27.07.2004) un Raport detaliat cu modul in care a aplicat penalitatile prevazute la clauza 28.6.

Prin scrisoarea nr. 7637,7638,7639,7640/27.07.2004, ANB contesta Deciziile ARBAC nr.34 si 35 / 21.07.2004, cerandu-se anularea lor.

ARBAC prin scrisoarea 858/3.08.2004 analizeaza argumentele avansate de ANB in sprijinul contestarii Deciziilor ARBAC nr. 34 si 35 din 21.07.2004, aratand ca motivatiile invocate de ANB nu au sustinere.Totodata, observatiile din contestatia ANB au ocolit tratarea mai multor argumente cheie prezentate de ARBAC in sustinerea oportunitatii si necesitatii luarii Deciziilor nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004.

Faptele arata ca ARBAC a procedat corect, conform obligatiilor sale statutare, constatand in mod cert (cu probe doveditoare), ca refuzul ANB de a prezenta RIC II, a intrunit, la data deciziilor ARBAC nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004, ambele conditii ale penalitatii prevazute la clauzele 28.9.2 si 28.9.3 din CC, respectiv:

- a) lipsa de informatii relevante privind Nerespectarea Nivelelor de Servicii si
- b) situatii care determina impunerea de penalitati, in conformitate cu clauza 28.

Prin urmare, se respinge contestatia ANB si se mentin Deciziile ARBAC nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004, ca fiind oportune si necesare, fiind emise in aplicarea corecta a prevederilor Contractului de Concesiune si Deciziilor anterioare ale ARBAC de monitorizare si reglementare a concesiunii.

Prin scrisoarea nr. 8097/13.08.2004, ANB revine la contestarea Deciziilor ARBAC nr. 34 si 35 din 21.07.2004, cerand ARBAC sa retraga solicitarea de penalizare, considerand-o ca fiind nefondata.

ARBAC prin scrisoarea nr. 927/25.08.2004 respinge revenirea la contestatia ANB si mentine Deciziile ARBAC nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004, ca fiind oportune si necesare, fiind emise in aplicarea corecta a prevederilor Contractului de Concesiune si Deciziilor anterioare ale ARBAC de monitorizare si reglementare a concesiunii.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 4294 / 06.07.2004, Raportul Initial de Conformitate pentru Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta nivelului de serviciu pentru a patra perioada de evaluare initiala.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de bransamente apa si / sau racorduri canal primite la ANB in perioada 27.12.2004 – 26.03.2004,si tratate in perioada 27.03.2004 – 26.06.2004.

Odata cu realizarea conformitatii in cea de a patra perioada de EIC, s-a determinat si remediarea Nerespectarii Nivelului de Serviciu C2, constatata de ARBAC la prima EIC la data de 28.10.2003 si comunicata la ANB prin Scrisoarea nr. 830/28.10.2003.

NSO a fost atins la in cea de a patra perioada de EIC, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 37/28.07.2004. Conformitatea realizata este de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% si reprezinta:

- 54 de lucrari de bransamente si racorduri executate in termenul de 3 luni de la solicitarile clientilor;
- 26 de proiecte bransamente si racorduri executate in termen de 3 saptamani de la solicitarile clientilor

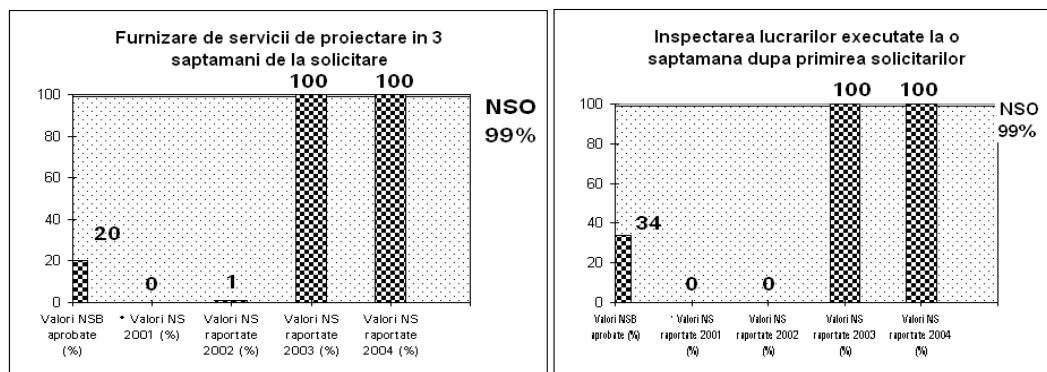


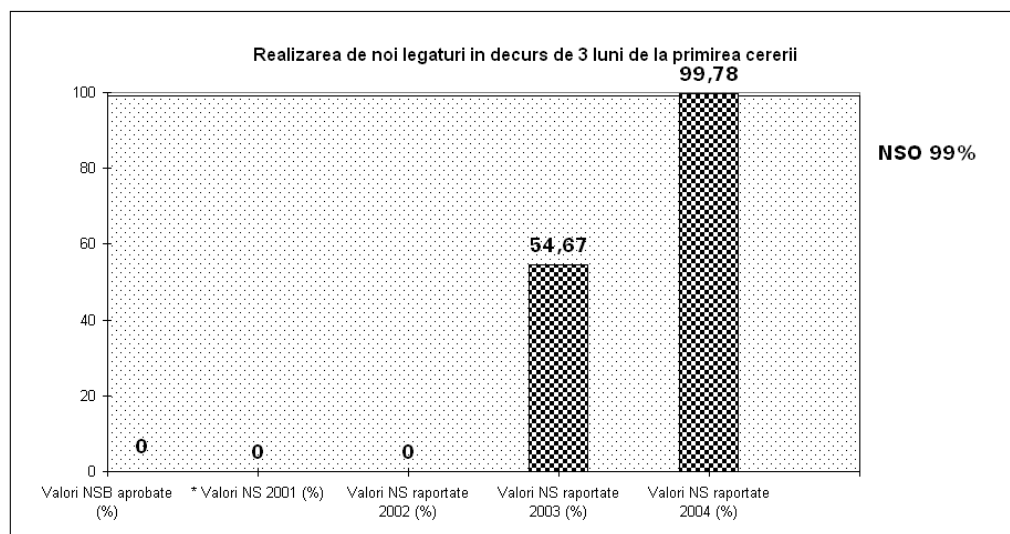
17.03.2005 – Verificare termen de executie bransament Splaiul Independentei nr. 319

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 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Furnizare de servicii de proiectare in 3 saptamani de la solicitare	20	0	1	100	99	100
Inspectarea lucrarilor executate la o saptamana dupa primirea solicitarilor	34	0	0	100	99	100
Realizarea de noi legaturi in decurs de 3 luni de la primirea cererii	0	0	0	54,67	99	99,78

* ANB nu a prezentat valori ale NS realizat in 2001





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 4 de concesiune (17.11.2004);

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 4 de concesiune :

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 - 16.11.2004, datele raportate fiind urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in 99,64% din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in 0,36% din cazuri.

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2004, avand drept perioada de evaluare 28.09.2003 - 27.09.2004. Sunt specificate urmatoarele valori al NS C3 :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, 99,7 % din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile 0,3 % din cazuri;

5.18.10 Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

a) Evaluarea NS C3 pentru anul 4 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2003 - 16.11.2004.

In anul 4 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o reducere a numarului de solicitari privind facturarea de la 12.350 in anul 3 de concesiune, la 9593 in anul 4 de concesiune.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii

ANB a predat Raportul de ECC in termen, la data de 8.10.2004, avand anexata baza de date din perioada de notificare 23.09.2003 - 22.09.2004, tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2003 - 22.09.2004).

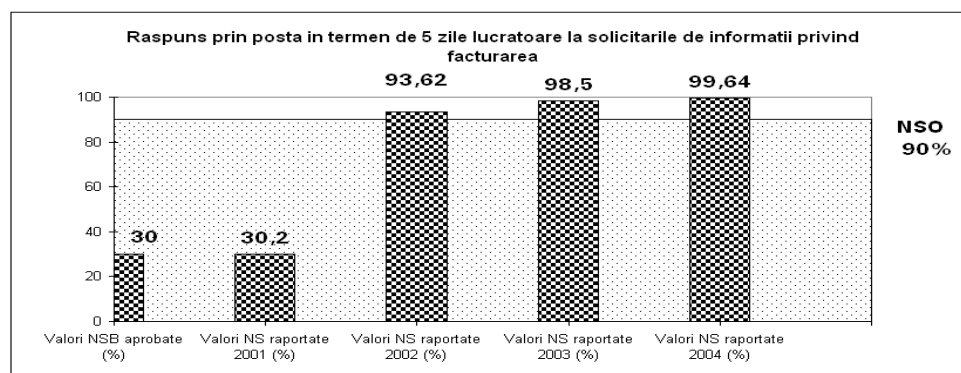
Prin scrisoarea de Certificare a Conformitatii cat si prin scrisoarea nr. 1178/12.11.2003, ARBAC a solicitat o imbunatatire a modului de inregistrare a NS C3, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 24/2003 privind formatul inregistrarilor de baza, decizie contestata prin adresa ANB nr. 6725 / 01.09.2004, ARBAC mentinandu-si pozitia prin adresa nr. 697 / 19.09.2004.

NSO a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2004), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 41/27.10.2004. Conformitatea realizata este de

99,7% reprezentand raportul dintre 10530 raspunsuri scrise transmise prin posta in maxim 5 zile lucratoare si numarul total de 10563 de solicitari de informatii privind facturarea.

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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	0 + 5 zile	30	30,2	93,62	90	98,5	99,64
	> 5 zile	70	69,84	6,38	10	1,5	0,36
	TOTAL	100	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 4 de concesiune :

a) Raport Anual ANB, anul 4 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 17.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96.25%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,75%** din cazuri;

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, 8.10.2004. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 17.09.2003 – 16.09.2004 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2004, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96,55%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,45 %** din cazuri;

5.19.10 Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 4 de concesiune :

In anul 4 de concesiune , se constata respectarea Standardului Obiectiv.

Se constata de asemenea o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 11.049 in anul 3 de concesiune, la 8.116 in anul 4 de concesiune.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii :

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 18.09.2003 – 17.09.2004 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2004.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 8570 reclamatii scrise, pe diferite subiecte, pentru 8274 din reclamatii s-au transmis raspunsurile prin posta in termen de 10 zile lucratoare, adica 96.55% din totalul reclamatilor scrise au primit raspuns in 10 zile lucratoare.

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 25/2003, decizie contestata de ANB prin scrisoarea nr. 6725/1.09.2004. ARBAC respinge contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004. Aceeasi precizare s-a facut si cu ocazia emiterii Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 (EIC).

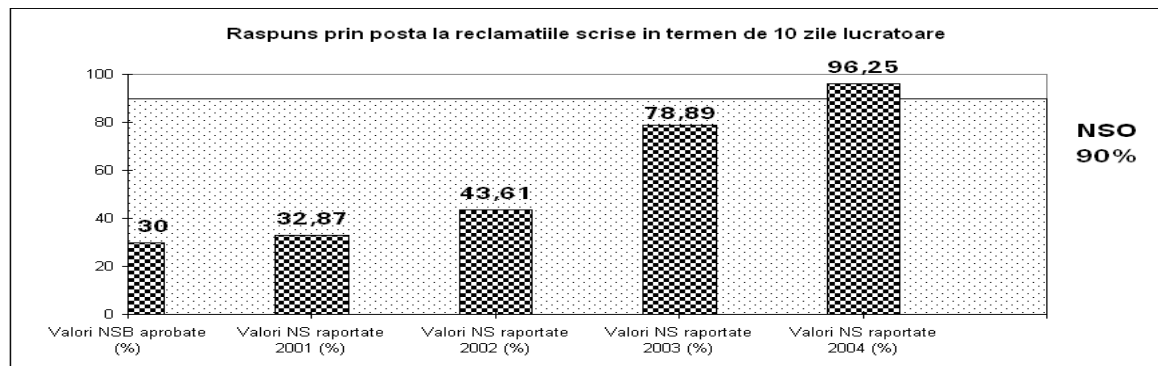
In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C4 (ECC) nr. 1115/28.10.2004, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 42/27.10.2004, **conformitatea realizata fiind de 96.55%**, reprezentand raportul dintre cele 8274 de reclamatii scrise la care s-a raspuns in termen de 10 zile

lucratoare si totalul de 8570 reclamatii scrise. Conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 90 %. Fata de propunerile facute in Scrisoarea de Certificare a Conformitatii, s-a transmis catre ANB scrisoarea 1178/15.11.2004 in care ARBAC a prezentat in detaliu propuneri de imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatiiilor scrise. ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 13791/15.11.2004 insusindu-si in mare masura observatiile ARBAC, dar acestea se vor putea aplica in urmatoarea perioada de evaluare.

In perioada urmatoare ARBAC va trebui sa decida asupra unui alt aspect legat de continutul raspunsului, in sensul ca la o reclamatie scrisa a unui client, ANB va trebui sa transmita acestuia un raspuns concludent si nicidecum un raspuns de complezenta. Numai raspunsul concludent va trebui luat in calculul conformitatii NS, raspunsurile de complezenta urmand a fi considerate neconformitati.

5.19.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 4 - Timp pentru tratarea reclamatiiilor 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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise	0 + 10 zile lucratoare	30	32,87	43,61	90	78,89	96,25
	> 10 zile lucratoare	70	67,13	56,39	10	21,11	3,75
	TOTAL	100	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 4 de concesiune (17.11.2004)

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 propuse de ANB

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

Tipurile de E.A suplimentare au fost analizate de ARBAC si a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise, insa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns (< 15s;30s), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu si a propus urmatoarele formule de calcul:

$$NS\ C5[\%] = \frac{A_{R=15s}}{AT - EA_{0-15s}}$$

$$NS\ C5[\%] = \frac{A_{R=30s}}{AT - EA_{0=30s}}$$

ARBAC nu este de acord ca EA ca "apeluri abandonate" in intervalul 15s-30s sa fie luate in calcul atunci cand se determina conformitatea pentru intervalul de raspuns 0 -15s.

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 4 de concesiune:

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004. ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **88,61%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,99%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,01%** din apeluri.

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii prelat de ANB in data de 06.12.2004, avand drept perioada de evaluare 27.11.2003 – 26.11.2004, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **88,27%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,99%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,01%** din apeluri.

5.18.10 Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

a) Evaluarea NS C5 pentru anul 4 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004.

În baza informațiilor relevante din raportul ANB și în urma verificărilor ARBAC s-a determinat că valorile NS C5 sunt corect evaluate pentru anul 4 de concesiune, fiind peste valorile SO.

După punerea în funcțiune a CTA, s-a constatat o creștere continuă a numărului de apeluri telefonice primite

b) Evaluarea Continuarii Conformității (ECC):

Registrul bazei de date este întocmit în format electronic, datorită specificului indicatorului (sistem automat de înregistrare a timpilor de răspuns la apelurile telefonice primite).

Pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp pentru a răspunde la contactele telefonice, s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformității aprobată de către Comitetul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 3/8.01.2004, stabilindu-se următoarele valori:

- **88.27%** față de SO de 50%

- **99.99%** față de SO de 75%

Atragem atenția asupra nerespectării formatului înregistrărilor bazelor de date și a tabelelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, așa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC.

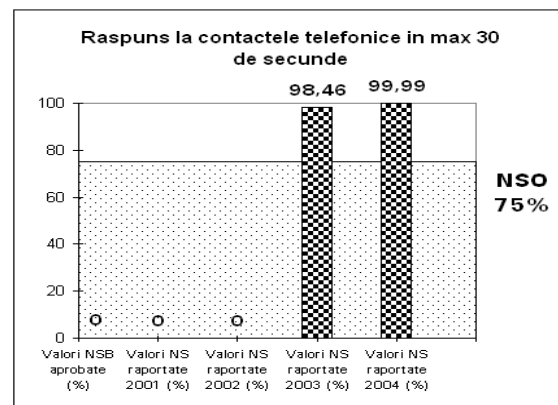
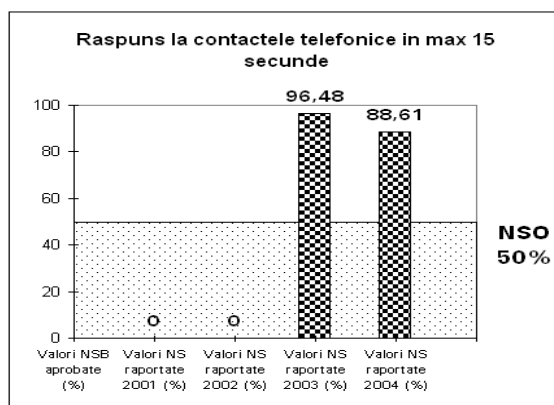
În plus s-au solicitat, în conformitate cu clauza 17.7, date relevante despre NS C5 prin adresa ARBAC nr. 155/10.02.2005, în care a făcut referire la reglementarea apelurilor abandonate, mesageria vocală, înregistrarea date de preluare a problemei.

ANB a răspuns cu scrisoarea nr. 2065/17.02.2005 neconcludentă față de solicitările ARBAC.

Urmează o reanaliză a tuturor aspectelor și într-o perioadă imediată să emitem o Decizie finală de reglementare.

5.20.11. Evoluția Nivelului de Serviciu C5 Timp pentru a răspunde la contactele telefonice

Timp pentru a răspunde la contactele telefonice	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
în max 15 secunde	0	0	0	96,48	50	88,61
în max 30 de secunde	0	0	0	98,46	75	99,99
în mai mult de 30 de secunde	100	100	100	0,12	25	0,01
Total	100	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 4 de concesiune (17 noiembrie 2004).

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 4 de concesiune:

a) Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 - 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- **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.

b) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2004, avand drept perioada de evaluare 27.07.2003 - 26.09.2003. ANB raporteaza 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.

5.18.10 Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune:

a) Evaluarea NS C6 pentru anul 4 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2003 - 16.11.2004.

In urma verificarilor ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 4 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC):

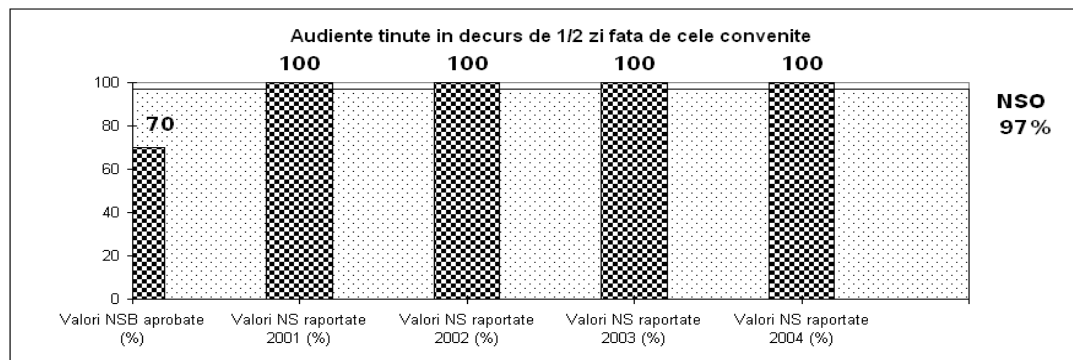
ANB a predat Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) in termen, la data de 8.10.2003, avand anexata baza de date din perioada de ECC cuprinsa intre 28.09.2003 - 27.09.2004.

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 (17.11.2004), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 43/27.10.2004. 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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	in decurs de 1/2 zi fata de cele convenite	70	100	100	97	100	100
	ou intarziere mai mare de 1/2 zi fata de cele convenite	30	0	0	3	0	0
	TOTAL	100	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 4 de concesiune :

a) Raport Anual ANB in anul 4 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- **99,6%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;
- **0,4%** din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

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, 8.10.2004. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 27.06.2003 - 27.06.2004 si tratate pina la 27.09.2004, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- **99.06%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;
- **0,94%** din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

5.22.10 Evaluari ARBAC in anul 4 de concesiune :

a) Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 4 de concesiune

In anul 4 de concesiune , se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o reducere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 250 in anul 3 de concesiune, la 212 in anul 4 de concesiune.

b) Evaluarea Continuarii Conformitatii

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala Continuarii Conformitatii in termen, la data de 8.10.2004, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 212 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, dintre care 210 au fost rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare.

In urma analizei bazei de date si in vederea evaluarii Nivelului de Serviciu C7, s-au facut observatii si s-au solicitat la ANB informatii suplimentare prin adresa ARBAC nr.

1078/15.10.20004, la care ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 11768/21.10.2004, inregistrata la ARBAC cu nr. 1087/21.10.2004, referitoare la formatul inregistrarilor. Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003, Decizie contestata prin adresa ANB nr. 6725/1.09.2004, ARBAC mentinandu-si pozitia prin scrisoarea nr.

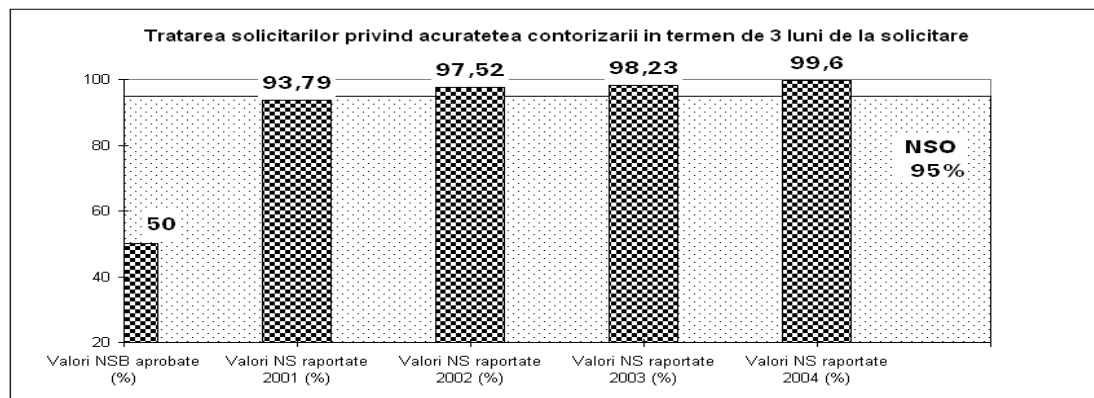
697/19.09.2004, problema discutata cu ocazia emiterii Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7.

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC intocmeste Scrisoarea de Certificare a Conformitatii NS C7 (ECC) nr. 1125/28.10.2004, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 44/27.10.2004, **conformitatea realizata fiind de 99.06%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 95 %.

Prin scrisoarea 1178/15.11.2004 ARBAC a solicitat, o imbunatatire a modului de inregistrare a solicitarilor privind verificare acuratetii contorizarii. ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 13791/15.11.2004 insusindu-si in mare masura observatiile ARBAC, dar acestea se vor putea aplica in urmatoarea perioada de evaluare.

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 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii	in maxim 3 luni de la solicitare	50	93,79	97,52	95	98,23	99,6
	in mai mult de 3 luni de la solicitare	50	6,21	2,48	5	1,77	0,4
	TOTAL	100	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 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/ 20.11.2002.= 90%

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

5.23.9 Raport ANB in anul 4 de concesiune

Valori raportate de ANB in anul 2004 = 100%.

5.23.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 4 de concesiune:

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

In cursul anului 2004 au fost realizate trei bransamente solicitate de catre clienti, solicitarile fiind rezolvate in procent de 100%.

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 Raport ANB in anul 4 de concesiune

Valori raportate de ANB in anul 2004 = 100%.

5.24.10 Monitorizarea evolutiei indicatorului in anul 2004:

Nu au fost semnalate cazuri de neconformitate.

In anul 2004 s-au notificat de catre agentii economici 14 cazuri, fiind rezolvate in procent de 100%.

5.25. Conditii de realizare si evaluare a Nivelelor de Servicii

5.25.1 Masuri luate de Concesionar pentru controlarea si asigurarea calitatii serviciilor

a) ameliorarea calitatii apei produse

Punerea in functiune a instalatiei de preparare si injectie a sulfatului de aluminiu si masurile luate pentru a avea un sistem permanent de supraveghere a functionarii statiilor Rosu si Arcuda a condus la ameliorarea sensibila a calitatii apei potabile produse (scaderea turbiditatii apei tratate si a aluminiului rezidual).

b) reluarea lucrarilor la statia de tratare Crivina

Lucrarile au fost inaugurate oficial pe data de 27 septembrie 2005.



c) reabilitarea si extinderea retelelor

ANB mentioneaza ca in 2004 s-au derulat lucrari in 118 santiere la retelele de alimentare cu apa si canalizare. Dupa cum am mai remarcat, lucrarile de extindere sunt cu mult sub ritmul necesar atingerii standardului obiectiv, in anul 10 de concesiune.

d) imbunatatirea relatiei cu clientii

Se mentioneaza actiunile de formare profesionala si numirea Corespondentilor pentru Asociatiile de Bloc, initiative laudabile, daca insa acesti corespondenti nu ar fi fost folositi si pentru manipularea cetatenilor impotriva intereselor lor si ale Municipality, asa dupa cum a constatat ARBAC (prin transmiterea catre asociatiile de proprietari de informatii trunchiate, care induceau in eroare aceste asociatii si totodata prin pregatirea de catre ANB de scrisori in numele asociatiilor de proprietari, catre institutiile publice ale Municipality, in care aceste institutii erau denigrate si atacate, tocmai pentru faptul ca si-au facut datoria de a mentine tarifele la nivel suportabil utilizatorilor, prin stoparea cresterilor nejustificate de tarif solicitate de ANB (cazul "retelelor telescopice").

e) tratarea reclamatilor

Se mentioneaza functionarea Centrului Tehnic de Apel continuu, cu 14 operatori. Raspunsurile la clienti sunt mult mai prompte, la peste 99% din apeluri s-a raspuns in mai putin de 30 de secunde, in perioada de EIC.

f) alte masuri

Se mai mentioneaza actiunea de cartografiere a retelelor de apa si de canalizare (GIS), obtinerea certificarii BRML pentru laboratorul de Metrologie si acreditarea RENAR pentru laboratoarele de analiza a apei.



Angajamente generoase ale concesionarului, afisate la inceperea lucrarilor de la Crivina, pe care ARBAC si bucurestenii asteapta sa le vada aplicate.

5.25.2 Probleme intampinate in anul 4 de concesiune, prezentate de Concesionar

Concesionarul a prezentat in Raportul sau problemele intampinate in anul 4 de concesiune, care in opinia sa pot reprezenta explicatii privind motive care ar conduce la incapacitatea ANB de a realiza Nivelele de Servicii sau standardele de investitii stabilite de contract. Titlurile evenimentelor din Raportul ANB care prezinta problemele intampinate, sunt:

- Evenimente externe: situatii de urgenta aparute (opriri neasteptate a livrării energiei electrice, variatii ale tensiunii electrice, cresterea exceptionala a turbiditatii apei brute pe raurile Arges si Dambovita, blocaj partial al apeductului de apa bruta Crivina – Rosu, ploaie foarte intense in 10.08.2004), schimbari legislative, perturbari in retea, constrangeri administrative;
- Evenimente referitoare la Autoritatea Concedenta: problema platilor serviciilor de canalizare pentru apa calda menajera livrata de RADET, auditul de mediu, "Rețelele Telescopice", proiectul noului Regulament al serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, "Schimbarea Semnificativa", lucrari de reabilitare infrastructura rutiera, emiterea avizelor si autorizatiilor (inclusiv problema titlurilor de proprietate pentru proiectul noii uzine de taratare a apei crivina), revendicarea de catre terti a unor terenuri concesionate, furturi de capace la camine, facturarea pentru cismele publice, evacuarea in rețeaua de canalizare a preaplinului din lacurile administrate de Municipality;
- Evenimente legate de reglementatorul tehnic (ARBAC): NS C1 – clienti contorizati ca procent din total, NS C2 – timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, NS A7, NS A8, EA, informatii difuzate de reglementatorul tehnic, raportul de audit al Curtii de Conturi.

Analizand daca aceste problemele intampinate de Concesionar ar putea afecta semnificativ conditiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii si/sau ar conduce la modificarea sensibila a echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, constituind astfel probleme majore ale derularii concesiunii, se constata urmatoarele:

- dintre evenimentele externe invocate, nici unul nu se incadreaza in problemele prevazute de clauza 17.5.2 h) din CC, situatiile de urgenta aparute si perturbarile din retea putand fi rezolvate cel mult prin propuneri de EA, iar schimbarile legislative nefavorabile da dreptul concesionarului la Ajustari Tarifare, deja solicitate;
- dintre evenimentele referitoare la Autoritatea Concedenta, ce ar putea afecta conditiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii, ARBAC a retinut urmatoarele:
 - problema platilor serviciilor de canalizare pentru apa calda menajera livrata de RADET,
 - "Schimbarea Semnificativa",
 - lucrari de reabilitare infrastructura rutiera,

- emiterea avizelor si autorizatiilor (inclusiv problema titlurilor de proprietate pentru proiectul noii uzine de taratare a apei Crivina);

Cu privire la aceste probleme, ARBAC si-a exprimat punctul de vedere Municipality, in sensul sprijinirii rezolvarii acestor probleme, lucru pe care il va face si in continuare.

ARBAC a retinut si alte probleme intampinate la realizarea NS, care insa au fost invocate de Concesionar in mod gresit ca fiind evenimente referitoare la Autoritatea Concedenta, acestea fiind probleme ale concesiunii, cu impact semnificativ pentru realizarea Nivelelor de Servicii, generate insa din vina Concesionarului, respectiv:

- auditul de mediu,
- "Rețelele Telescopice",

Cu privire la proiectul noului Regulament al serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, consideram ca motivele invocate de ANB nu sunt intemeiate, dovedind mai de graba interesul ANB pentru tergiversarea rezolvarii problemelor, care amana asumarea unor angajamente contractuale, generand nemulțumiri justificate ale utilizatorilor.

- dintre evenimente legate de reglementatorul tehnic (ARBAC), nici unul nu se incadreaza in problemele prevazute de contract ce ar putea afecta conditiile de realizare a Nivelelor de Servicii sau care ar putea modifica echilibrul financiar al contractului, invocarea de catre ANB a clauzei 17.5.2 (h) cu privire la aceste aspecte fiind eronata.

Totodata, ARBAC a constatat si alte probleme care pericliteaza realizarea Nivelelor de Servicii, legate de nerespectarea de catre Concesionar a legislatiei si prevederilor Contractului de Concesiune, enumerate la subcapitolele 5.25.3, 5.25.4, 5.25.5, 5.25.6, 5.25.7.

Problemele majore ale derularii concesiunii luate in considerare de ARBAC se prezinta la Capitolul 7 al acestui Raport.

5.25.3 Accesul la informatiile detinute de ANB – principalele notificari

ARBAC s-a confruntat si in anul 4 de concesiune cu problema accesului dificil la informatiile necesare evaluarii Nivelelor de Servicii (NS) si la alte informatii relevante pentru urmarirea respectarii prevederilor Contractului de Concesiune, fiind nevoita sa apeleze des la notificari, procedura prelabila penalizarii Concesionarului pentru lipsa de informatii sau refuzul transmiterii de informatii, conform clauzelor 11.3.3. si 28.9.3. Lipsa informatiilor adecvate si in termenele stabilite de contract, a afectat evaluarea mai multor NS, lipsuri semnificative de informatie constatandu-se la evaluarea NS A4, A5, A7, A8, B2, C1, C2 si C5.

Pentru lipsa de informatii, ARBAC a luat in anul 4 de concesiune **Decizia nr. 34/2004**, privind propunerea de penalizare a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu 1,5 mil Euro, pentru nerespectarea, in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la informarea Agentiei de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti, ARBAC in legatura cu realizarea Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canalizare.

In mod deosebit facem mentiunea ca informatiile prezentate de Concesionar Comisiei de Experti si Expertului Tehnic, in analiza problemei retelelor telescopice si in cursul medierii finalizata la 26.11.2004, au continuat in opinia ARBAC erori evidente, ARBAC analizand oportunitatea punerii in aplicare a clauzei 28.12.

5.25.4 Incercari ale ANB de reducere nerezonabila a obligatiilor asumate prin CC sau de misorare a riscurilor sale

Mentionam in principal urmatoarele :

- interesul manifestat de ANB pentru blocarea mecanismelor de penalizare contractuala, ce au condus la eliminarea fermitatii contractului, odata cu aprobarea HCGMB 153/2001;
- acceptarea interesata a reducerii cheltuielilor ANB cu privire la investitiile primariilor de sector in sfera de responsabilitate a ANB (extinderi retele de apa si canalizare);

- proiectul privind „punerea in conformitate” a „retelelor telescopice”,
- pregatirea “Auditului de mediu” si promovarea programului de Restaurare a mediului;
- propuneri de modificare a Contractului Direct si a altor documente ale concesiunii, cu intentii vadite de micșorare a riscurilor asumate de Concesionar prin CC;
- promovarea eliminarii consimtamantului si dreptului Municipality cu privire la stabilirea unui nou concesionar, daca actiunile ANB sunt preluate de imprumutatori, prin solicitarea de catre ANB a modificarii Contractului Actionarilor, invocata de ANB ca o conditie a BERD de a aproba imprumutul pentru realizarea Investitiei obligatorii – Statia de tratare a apei Crivina
- promovarea excesiva de Excluderi Admisibile peste cele prevazute de CC, cu implicatii asupra deresponsabilizarii Concesionarului in executia contractului;
- solicitarea modificarii formulei pentru NS A7;

5.25.5 Nerespectarea de catre Concesionar a deciziilor ARBAC si incercari de subminare a prerogativelor Agentiei

Tabelul sintetic din anexa 2, cu deciziile contestate de Concesionar, dovedeste o actiune sistematica a conducerii ANB de a refuza orice reglementare care nu este pe placul sau, demonstrand lipsa de buna credinta si de rezonabilitate in aplicarea CC. In foarte multe dintre cazurile semnalate in anexa, s-a constatat ca motivatia contestatiilor ANB era pur formala, nefiind sustinuta de argumente valide, bazate pe prevederile Contractului de Concesiune.

ARBAC se confrunta deseori din partea ANB cu interpretari subiective ale clauzelor Contractului de Concesiune, legislatiei de referinta a concesiunii sau a rapoartelor Comisiei de Experti. Un exemplu relevant de subiectivism este dat de interpretarile ANB a rapoartelor Comisiei de Experti in problema “retelelor telescopice”, clarificarile CE din 16.03.2005 cu privire la Raportul din 23.01/2004, punand in evidenta erori semnificative de interpretare a obligatiilor Concesionarului.

La astfel de atitudini ce pun sub semnul intrebării buna credinta a Concesionarului, se adauga si incercarile de subminare a autoritatii ARBAC de catre ANB, prin declaratii incorecte cu privire la ARBAC si activitatea sa, prin scrisori transmise utilizatorilor, ce contind afirmatii tendetioase, ceea ce face dovada unor practici ale Concesionarului opuse obligatiilor sale de aplicare a regulilor de Buna Practica Industrială, buna credinta si rezonabilitate. Speram ca ANB sa curme imediat astfel de practici si sa ia masuri impotriva angajatilor sai care sunt vinovati de incalcarea regulilor contractuale.

5.25.6 Practicile nerezonabile ale ANB de ocolire a consultarii ARBAC in pregatirea deciziilor de reglementare a derularii Contractului de Concesiune.

Acumularea a trei ani de experienta in monitorizarea activitatii Concesionarului, ne ofera in acest moment suficiente motive sa apreciem ca ANB a dus, tot mai vizibil in anul 4 de concesiune (desi semnalele au aparut inca din anul 2003), o politica sistematica de ocolire a Reglementatorului Tehnic, cu privire tocmai la atributiile sale de reglementare a unor probleme importante ale concesiunii.

Astfel, in mai multe randuri, ANB nu a aplicat prevederile contractuale, promovand direct la PMB solutii si proiecte tehnice fara a consulta in prealabil ARBAC. Cel mai evident caz a fost promovarea in septembrie 2004 a studiului pentru “punerea in conformitate a retelelor telescopice”, dar multe alte initiative tehnice sau de reglementare ale ANB au ocolit intentionat ARBAC.

Atitudinea ANB de ocolire a controlului din partea ARBAC a mers la un moment dat pana la sistarea intalnirilor saptamanale dintre ANB si PMB - DUP, axate pe probleme tehnice de coordonare a lucrarilor concesionarului in serviciile de alimentare cu apa si canalizare, atunci cand la aceste sedinte ARBAC si-a trimis un reprezentant. ANB chiar a trimis o scrisoare in care afirma ca nu intelege de ce ARBAC doreste sa fie prezent la reglementarea unor probleme tehnice dintre PMB si Concesionar, ceea ce reprezinta o nerespectare flagranta a prevederilor

Contractului de Concesiune cu privire la functionarea ARBAC. A se vedea anexa 4a. Anexele 4b, 4c si 4d dovedesc aceeasi tendinta a ANB contrara prevederilor contractuale, de ocolire a Reglementatorului Tehnic.

Analiza unor importante documente transmise PMB pentru aprobare in CGMB, prin ocolirea ARBAC, a dovedit ca acestea contineau clauze contrare legilor in vigoare, prevederilor Contractului de Concesiune si obiectivelor sale, clauze care daca nu ar fi fost analizate, criticate si modificate prin interventia ARBAC, aprobarea lor ar fi generat prejudicii importante Municipality si bucurestenilor. A se vedea intre altele constatarile ARBAC cu privire la ilegalitatile si incalcarile prevederilor contractuale promovate de ANB in studiul pentru punerea in conformitate a "retelelor telescopice", din referatul din anexa 5. Intentia ANB de a obtine venituri nejustificate prin astfel de metode nerezonabile este demonstrata o data in plus de clarificarile Comisiei de Experti din 16.03.2005 (scrisoare din anexa 6).

In anexa 7 se prezinta o lista cu observatiile ARBAC din cei trei ani de activitate care au condus la stoparea unor propuneri nerezonabile ale ANB, care daca ar fi fost aprobate de CGMB, ar fi condus la prejudicii importante pentru Municipality si cetatenii pe care ii reprezinta.

5.25.7 Atacarea nejustificata in justitie a Directorului Tehnic si a ARBAC

Conducerea ANB a actionat in justitie Directorul Tehnic pentru a obtine o dezminire a unor afirmatii facute presei, citate in articolul „Apa Nova baga mana ilegal in buzunarul a 200.000 de oameni”, aparut in ziarul „Gardianul” din data de 13 ianuarie 2005.

Asa cum se arata si in scrisoarea ARBAC nr. 234 din 7.03.2005 – anexa 8, toate declaratiile publice facute de Directorul Tehnic ziarului „Gardianul” au fost emise exclusiv in calitate de Director Tehnic al ARBAC, conform obligatiilor de serviciu, de informare publica si de asigurare a transparentei activitatii ARBAC, reprezentand exclusiv punctul de vedere al ARBAC - Reglementatorul Tehnic al Contractului de Concesiune care are atributii si obligatii de comunicare publica a constatarilor sale cu privire la respectarea Contractului de Concesiune de catre ANB, asa cum prevede acest contract. Constatand cu intarziere acest lucru, ANB a chemat ulterior in judecata ARBAC, dar si aceasta actiune este nejustificata, caile de atac ale deciziilor ARBAC fiind clar specificate in Contract, care precizeaza ca eventualele contestatii si litigii cu privire la deciziile ARBAC pot fi rezolvate intr-o prima etapa prin solicitarea comuna a medierii Expertului Tehnic si solutionate in mod definitiv prin arbitrajul UNCITRAL.

Avand insa in vedere ca tema litigiilor o constituie Deciziile ARBAC, pentru solutionarea carora CC prevede arbitrajul UNCITRAL, consideram actiunea ANB complet nejustificata si o apreciem drept o incercare nerezonabila de hartuire a conducerii ARBAC, in conditiile constatarii de catre Agentie a unor incalcarii ale prevederilor contractuale de catre ANB.

Capitolul 6. COMISIA DE EXPERTI

Conform prevederilor art. 49.5 din Contractul de Concesiune, ARBAC deruleaza contractele cu membrii Comisiei de Experti: Dl. Hans HEKELAAR – Expert Tehnic, Dr. Dieter FLAMIG – Regulator Economic, Dl. Vittorio Michele POSITANO – Analist Financiar.

Conform celor stabilite prin contractele incheiate si prevederile Contractului de Concesiune, in functie de problemele aparute, membrii Comisiei de Experti au prezentat rapoarte continand puncte de vedere la problemele transmise spre analiza de catre ARBAC, Concedent si Concesionar.

Principalele teme supuse analizei Comisiei de Experti si Expertului Tehnic in cursul activitatii ARBAC de evaluare a rezultatelor activitatii ANB din anul 4 de concesiune, au fost legate de:

1. Medierea solicitata Expertului Tehnic in legatura cu Nivelul de Servicii C1 – “Clienti contorizati ca procentaj din total”.

◆ Avand in vedere notificările 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.

◆ Analizand Raportul Comisiei de Experti din 23 ianuarie privind “Rețelele Telescopice” (RT), precum si raspunsurile ulterioare primite de la experti, urmare solicitării 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 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.

◆ Clarificarile primite din partea Comisiei de Experti in data de 4.03.2004 au aratat faptul ca o decizie cu privire la litigiul dintre ARBAC si ANB asupra statutului “rețelelor telescopice” poate fi obtinuta numai prin angajarea medierii Expertului Tehnic sau urmand procedurile specifice arbitrajului comercial international (la UNCITRAL). Totodata, Comisia de Experti afirma ca problema regimului proprietatii “rețelelor telescopice” trebuie clarificata numai printr-o reglementare oficială a unui tribunal.

◆ ARBAC intocmeste concluzii si recomandari pentru Municipality si hotaraste trimiterea problemei NS C1 spre mediere 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 solicitarea de mediere la 3 mai 2004 (stopand cererile continue ale ANB de rediscutarea problemei, constatand tragerea de timp)

◆ In perioada 26-29 Septembrie 2004, ARBAC a organizat la Bucuresti o intrevvedere cu Expertul Tehnic pentru definitivarea formei contractului de mediere. Expertul Tehnic a participat la intrevvedere cu reprezentanti ai Consiliului General al Municipiului Bucuresti si ai Primariei Municipiului Bucuresti.

◆ La sfasitul acestei vizite, in data de 28 Septembrie 2004, a fost semnat Contractul de mediere tripartit (intre ARBAC, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si Expertul Tehnic), stabilindu-se conditiile pentru serviciile de mediere care trebuie oferite de Expertul Tehnic, conditii relevante in cazul disputei intre ARBAC si ANB cu privire la contestarea deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 2003 de evaluare a Nivelului de Servicii C1 (procent al bransamentelor cu contoare)

◆ Procesul de mediere a inceput imediat dupa semnarea contractului de servicii de mediere. Incepand cu data de 3 Octombrie, partile aflate in disputa (ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) au transmis Expertului Tehnic, spre analiza si formularea unor opinii, argumentarea scrisa a punctelor de vedere in legatura cu Nivelul de Servicii C1.

◆ In 8 si 9 noiembrie, a fost organizata la Amsterdam o intrevvedere intre Expertul Tehnic, reprezentantii ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul careia partile semnatare ale contractului de mediere si-au prezentat punctele de vedere in fata Expertului Tehnic si au dezbatut aspectele relevante, ale problemei aflate in litigiu, fiecare din partile aflate in litigiu prezentandu-si argumentele. Dupa aceasta intrevvedere, Expertul Tehnic a constatat faptul ca ARBAC si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. isi mentin puncte de vedere diferite in ceea ce priveste evaluarea Nivelului de Serviciu C1.

Expertul Tehnic a esuat in incercarea de a media litigiul, urmand sa emita o decizie cu privire la evaluarea facuta de ARBAC cu privire la Nivelul de Serviciu C1 in data de 28.10.2003, prin Decizia nr. 32.

◆ In data de 11.11.2004, Expertul Tehnic a transmis partilor ciorna Raportului de mediere solicitand formularea de comentarii legate de acest raport, in ceea ce priveste accesibilitatea citirii acestuia si claritatea sau in vederea corectarii anumitor aspecte neclare. Raspunsul ARBAC a fost transmis in data de 22.11.2004, insotit de documente relevante pentru medierea disputei si intelegerea corecta de catre Expertul Tehnic a situatiei. Astfel, ARBAC a transmis observatii asupra urmatoarelor aspecte insuficient clarificate continute in ciorna Raportului Expertului Tehnic: corectarea formularii punctului de vedere al ARBAC referitor la locul de montare al contorilor; tratarea solutiilor de rezolvare a contorizarii celor peste 1600 de blocuri caz cu caz, analiza si prezentarea concluziile Expertului Tehnic si in ipoteza ca "retelele telescopice" sunt publice, asa cum o afirma ARBAC, Comisia Utilitati Publice a CGMB, PMB-DUP si decizia civila a Tribunalului Bucuresti nr. 1621A din 18.09.2003, definitia Nivelului de Serviciu C1, concluziile continute de pct. 5.1.3 in legatura cu metodologia folosita de ARBAC pentru luarea in calcul a bransamentelor (contorizate), evaluarea avantajelor economice ale ANB generate de intarzierea contorizarii celor peste 1600 de blocuri, acolo unde facturarea acestor clienti a inclus si pierderile pe retelele publice, revederea consideratiilor asupra Consecintelor Raportului Comisiei de Experti asupra "retelelor telescopice" (23 Ianuarie 2004).

◆ Expertul Tehnic a transmis partilor in data de 26.11.2004 Raportul final de mediere (dupa primirea reactiilor partilor si analistului financiar din cadrul Comisiei de Experti in legatura cu proiectul de raport al Expertului Tehnic transmis in data de 11 Noiembrie 2004).

◆ Dupa cum a fost consemnat de Expertul Tehnic in raportul sau, pentru zonele RT, acele locuri / amplasamente in care o conducta (care transporta apa potabila) intra intr-o cladire / bloc de locuinte, nu pot fi identificate ca fiind un "Bransament" in sensul dat de CC. In schimb, pentru moment, pana cand problema va fi remediata, "Bransamentul" este locul in care Sistemul Public de Alimentare cu Apa furnizeaza apa potabila retelelelor telescopice.

◆ Prin Constatarile si intrebarile de clarificare formulate de ARBAC si transmise Expertului Tehnic in data de 13.12.2004, au fost prezentate observatiile ARBAC in legatura cu continutul Raportului de mediere.

Astfel, ARBAC considera ca procesul de mediere a fost viciat de utilizarea unor proceduri contrare contractului de mediere si regulamentului de functionare a Comisiei de Experti:

- ANB a prezentat intr-o maniera netransparenta scrisoarea Directiei Utilitati Publice nr. 920 / 18.04.2004, in cursul sedintelor de mediere din data de 9.11.2004 (Expertul tehnic a informat ARBAC de existenta acestei scrisori abia in ciorna raportului de mediere), expertul tehnic incalcand prevederile art. 49.8 din Contractul de Concesiune.
- Expertul Tehnic nu a prezentat in cadrul anexei la Raportul final de mediere toate informatiile si observatiile primite in cursul procesului de mediere din partea ARBAC, ANB si Expertului financiar.
- Expertul Tehnic nu a prezentat in cadrul anexei la Raportul final de mediere lista principalelor documente de referinta in baza carora a elaborat decizia, conform solicitarii facute de ARBAC in 8.11.2004

De asemenea, ARBAC considera ca Expertul Tehnic nu a respectat in totalitate subiectul medierii (analiza evaluarii NS C1 si a Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 32 / 2003 presupunea o analiza concreta a situatiei reale – constatarea lipsei contorizarii in cca. 1795 cazuri concrete de blocuri de locuinte).

Expertul Tehnic nu a considerat in cadrul raportului de mediere si ipoteza potrivit careia „retelele telescopice” erau la data licitatiei bunuri publice, parte a sistemului concesionat, interpretand eronat Raportul Comisiei de Experti privind „retelele telescopice” din data de 23.01.2004.

In cadrul capitolului destinat definitiei Nivelului de Serviciu C1, Expertul Tehnic foloseste fara o referinta legala sau o detaliere, termenii de „bransament comun” si „bransament adecvat”.

Din punct de vedere al ARBAC, o parte din recomandarile Expertului Tehnic nu sunt fezabile in conditiile situatiei legale a „retelelor telescopice”.

Observatiile ARBAC au fost insotite de o analiza tehnico – economica a solutiilor durabile in legatura cu procesul de contorizare – intretinere – reabilitare in cele doua cazuri : fara externalizarea „retelelor telescopice” si cu externalizarea „retelelor telescopice”.

- ◆ In raspunsul Expertului Tehnic la solicitarea de clarificare transmisa de ARBAC nu se raspunde la observatiile ARBAC si se reietreaza faptul ca raportul sau de mediere este final, concluziile continute de acest raport au fost rezultatul analizei materialelor prezentate de ARBAC si ANB pana la data de 9.11.2004, in opinia ARBAC nefiind respectate principiile de transparenta ale activitatii Comisiei de Experti (clauza 49.8 a Contractului de Concesiune).

2. Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3 / 19.01.2005 asupra deferirii litigiului dintre ARBAC si ANB cu privire la evaluarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total, spre solutionare in mod definitiv prin arbitraj organizat conform regulilor UNCITRAL pentru Conciliere si Arbitraj, constatand dezacordul ARBAC cu Decizia de mediere a Expertului Tehnic din 26.11.2004.

Avand in vedere faptul ca Decizia Expertului Tehnic din Raportul final de mediere din data de 26 noiembrie 2004, s-a bazat, intre altele, pe:

- ◆ concluzia de la punctul 5.1.4. din raportul de mediere, respectiv pe faptul ca “expertul tehnic crede inca faptul ca RT („retelele telescopice”) nu au fost preluate de RGAB si ca RT nu sunt bunuri publice si nici nu au fost (sunt) concesionate catre ANB prin CC”, si in care mai afirma ca “pentru moment, pana cand problema va fi rectificata, „Bransamentul” este acolo unde sistemul public de alimentare cu apa furnizeaza apa potabila in retelele telescopice”, concluzie considerata de catre ARBAC a fi in contradictie cu prevederile Contractului de Concesiune, cu baza de date prezentata ofertantilor, cu prevederile legislatiei in vigoare la data concesiunii si cu competentele declarate de Expertul Tehnic in cadrul Raportului Comisiei de Experti din 23.01.2004, privind retelele telescopice;

- ◆ utilizarea de catre ANB si de catre Expertul Tehnic, a unor proceduri netransparente, contrare regulilor de mediere (

- ◆ faptul ca Expertul Tehnic a tinut seama in analiza si concluziile sale de unele documente pe care ARBAC le considera nerelevante, concomitent cu omiterea a numeroase documente si informatii relevante pentru rezolvarea litigiului;

s-a hotarat, prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3 / 19.01.2005, deferirea litigiului dintre ARBAC si ANB cu privire la evaluarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total, spre solutionare in mod definitiv prin arbitraj organizat conform regulilor UNCITRAL pentru Conciliere si Arbitraj, constatand dezacordul ARBAC cu Decizia de mediere a Expertului Tehnic din 26.11.2004.

3. Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 48 / 17.02.2005 - privind clarificarea in justitie a statutului “retelelor telescopice”

◆ In urma analizarii propunerii facute de ARBAC prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 3 / 19.01.2005, Consiliul General al Municipiului Bucuresti ia Hotararea nr. 48 / 17.02.2005 prin care solicita Primarului General sa clarifice in justitie situatia juridica a fiecarei retele de distributie si de alimentare cu apa potabila din avalul a cca. 126 statii de hidrofor si a cca. 364 contori comuni mai multor blocuri de locuinte, denumite generic „retele telescopice”, in conformitate cu recomandarea Comisiei de Experti din raportul din 23 ianuarie 2004 si va comunica aceasta situatie A.R.B.A.C, S.C Apa Nova Bucuresti S.A si Expertului Tehnic, pentru aplicarea corecta a prevederilor Contractului de Concesiune si rezolvarea petitiilor utilizatorilor alimentati prin „retele telescopice”.

4. Vizita membrilor Comisiei de Experti la Bucuresti in perioada 23-25.02.2005

◆ In perioada 23 – 25.02.2005, a avut loc la Bucuresti o intrevvedere cu membrii Comisiei de Experti, avand ca teme de discutie: clarificarea unor probleme legate de forma, procedura si continutul Deciziei Expertului Tehnic din 26.11.2004 (privind evaluarea NS C1); prezentarea Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.3 / 2005 si a Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 48 / 2005, prezentarea Notificarii ANB impotriva Directorului tehnic al ARBAC. Expertului Tehnic i-a fost inmanata o noua serie de intrebari de clarificare in legatura cu continutul Raportului de mediere asupra evaluarii NS C1.

De asemenea, membrii Comisiei de Experti au luat constinta de existenta unor probleme de evaluare si principii privind aprobarea Excluderilor Admisibile intre ARBAC si ANB, a unor puncte de vedere divergente in legatura cu evaluarea Nivelului de Serviciu A7 si a Nivelului de Serviciu A8.

La sfarsitul acestei intrevvederi, membrii Comisiei de Experti au propus partilor un Memorandum de Intelegere asupra solutionarii problemei “retelelor telescopice” intre partile Contractului de Concesiune, in sensul implementarii Raportul Comisiei de Experti.

Memorandumul se refera la conductele de distributie amplasate in avalul statiilor de hidrofor contorizate, incluzand conductele care traverseaza subsolurile blocurilor (ultimii consumatori alimentatii dintr-o configuratie si topologie in serie) (Retele Telescopice) si conductele care deservesc mai multe blocuri in paralel; fiecare din aceste blocuri are propria sa conducta, inasa nu are propriul sau contor (Contoare comune).

Forma finala a acestui document este in curs de stabilire, existand o propunere a ANB de modificare a continutului acestuia.

◆ Urmare discutiilor purtate in cadrul reuniunilor comune de la Bucuresti, din perioada 23 – 25.02.2005, ARBAC transmite membrilor Comisiei de Experti o solciitare de clarificare necesitatea clarificarii a interpretarilor diferite date de ARBAC si ANB cu privire la Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind retelele de distributie si alimentare cu apa din avalul a 139 (initial) Statii de Hidrofor (SH), asa numitele “Retele Telescopice” precum si cu privire la Raportul Expertului Tehnic (ET) din 26.11.2004 privind evaluarea NS C1., cu precadere a urmatoarelor aspecte:

- Statutul de Bunuri Proprietate Publica a celor 126(139)Statii de Hidrofor si celor 364 Contoare Comune
- Tratarea celor 364 Contoare Comune (reiterarea faptului ca Raportul Comisiei de Experti din 23.01.2004 nu a tratat si cazul retelelor de distributie si de alimentare cu apa din avalul contoarelor comune la mai multe blocuri de locuinte ce constituie clienti ai RGAB din baza de date, retele amplasate exclusiv pe domeniul public, punctul de vedere al Comisiei de Experti legat de responsabilitatile ANB privind NS prestate in aria acestor retele (cu precadere privind NS A1, A2, A3, A5, A6, A7, A8, C1), in situatia confirmarii statutului de BPP al acestor retele si precizarea clara din partea Expertului Tehnic, daca in analiza si decizia sa a tratat si a luat in considerare aceste retele sau nu.
- Criterii de externalizare a retelelor care traverseaza subsolurile blocurilor (Retelele care traverseaza subsolul si alimenteaza mai multi clienti independenti, aferenti blocurilor de locuinte, constituie Bunuri Proprietate Publica; accesibilitatea – tehnica; evaluarea

costurilor de reabilitare a conductelor; evaluarea costurilor de reparare si intretinere a conductelor; evaluarea costurilor de montare si intretinere a contorului; asigurarea securitatii contorului de catre utilizator; impactul asupra mediului; impactul social; costul de ansamblu al lucrarii (insotite de schema logica de rezolvare a problemei si de identificare a situatiilor ce pot constitui motive de ExTA)

- punctul de vedere al Comisiei de Experti cu privire la interpretarea corecta, conform clauzei 48.4 din CC, a interconexiunii definitiilor urmatoare: definitia bransamentului din HCGMB 108/1997 (=legatura dintre reseaua publica si reseaua interioara a condominiului) => definitia „racordarii” din clauza 1.1 din CC (punctul fizic de legatura dintre...= punctul de separare) => punctul de livrare a serviciilor, din definitia clientului din clauza 1.1 din CC.

5. Clarificarile transmise in data de 16.03.2005 de Expertul Financiar in numele Comisiei de Experti cu privire la interpretarile diferite date de ARBAC si ANB in legatura cu Raportul Comisiei de Experti din 23.01.2005

Raspunsul Comisiei de Experti (transmis de Expertul Financiar) a subliniat urmatoarele:

- Raportul Experților asupra „rețelelor telescopice” tratează numai „rețelele telescopice”, nu si contoarele comune. Până în prezent Comisia de Experți nu a primit nici o solicitare de a comenta aspectul contoarelor comune și nu a primit nici o explicație completă însoțită de schițe care să arate diferența dintre contoarele comune și „rețelele telescopice”.

Aspectele discutate au fost: i) conductele care sunt amplasate în drumurile publice, parcuri, etc; ii) conducte care deserveșc un bloc = un client care se află pe lista clienților la data licitației.

- medierea s-a referit la „rețelele telescopice” și nu la contoarele comune. Nu au fost prezentate cazuri specifice (de contoare comune), împreună cu toate faptele și datele relevante.

- Comisia de Experți nu este informată în mod corespunzător pentru a putea ști pe ce se bazează ANB când consideră că respectivele contoare comune nu sunt incluse în Sistemul de Alimentare cu Apă. Până în prezent, Comisia de Experți nu a primit dovezi sau explicații adecvate care să sugereze faptul că respectivele contoare comune ar trebuie să fie considerate în afara Concesiunii. Bineînțeles că ANB are responsabilitatea pentru oricare (toate) NS în cazul bunurilor concesionate și domeniului concesionat.

- Comisia de Experți consideră că acele criterii propuse de ARBAC sunt relevante pentru alegerea opțiunilor în proiectarea lucrărilor de infrastructură și a prevederilor de utilități. De asemenea, schemă este clară și conține destule detalii, „rețelele telescopice” și contoarele comune sunt clar definite și diferențiate prin schițe.

- Comisia de Experti considera ca locul de instalare al contorului ar trebui sa fie lângă punctul de livrare la clădirea fiecărui client.

6. Solicitarea Raportului Comisiei de Experti cu privire la stabilirea Nivelului Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu A7 – „Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa” (22.04.2005)

7. Solicitarea de puncte de vedere ale Comisiei de Experti in legatura cu urmatoarele probleme:

- reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile privind NS A5 - timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie (22.04.2005)

- Observatiile ARBAC privind functiile Comisiei de Experti si clarificarea statutului deciziilor ARBAC si caile de atac ale acestora (20.05.2005)

- Necesitatea reevaluării Standardului Obiectiv pentru Nivelul de Serviciu A7 – „Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa” (22.04.2005)

8. Activitatea Comisie de Experti cu privire la aprobarea ajustarilor tarifare

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

Expertii care isi transmite concluziile si recomandările in cadrul unui Raport, care sta la baza emiterii avizului de catre Autoritatea de Reglementare Economica (ANRSC).

ANRSC

Capitolul 7. **PROBLEME MAJORE ALE CONCESIUNII**

Pe langa aspectele tehnice strict legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii si rezultatele acestei monitorizari, analizate la cap. 5, derularea concesiunii a pus in evidenta o serie de probleme majore, definite astfel datorita impactului mare asupra utilizatorilor si asupra bugetului Municipality, in principal prin:

- afectarea semnificativa a conditiilor de realizare a mai multor Nivele de Servicii si/sau
- modificarea sensibila a echilibrului financiar al Contractului de Concesiune.

Mare parte din problemele expuse la acest capitol, reitereaza probleme prezentate de ARBAC in rapoartele anterioare, mentinerea lor aratand ca nu au fost rezolvate. Cauzele identificate si solutiile propuse sunt prezentate odata cu tratarea fiecarei probleme. In unele cazuri au aparut unele clarificari, iar in alte cazuri impactul a fost reevaluat, derularea concesiunii demonstrand ca acestea au o greutate mult mai mare decat a fost estimat anterior, ceea ce a condus la o noua ierarhizare a importanței lor.

In continuare se prezinta o scurta analiza a problemelor majore identificate de ARBAC (a se vedea si observatiile ARBAC cu privire la problemele intampinate de Concesionar, la capitolul 5.25.2), precum si recomandările noastre privind modul de solutionare. ARBAC a identificat urmatoarele probleme majore ale anului 4, prezentate in ordinea impactului estimat asupra derularii in bune conditii a CC:

- 1. - Deteriorarea mecanismului de penalizare contractuala** - problema de modificare nefavorabila a statutului ARBAC. Modificarea art. 4 si 5 a statutului ARBAC, aprobat initial prin HCGMB 271/1999, de catre HCGMB nr. 153/2001, a produs blocarea aplicarii penalitatilor pentru concesionar, fiind afectata fermitatea Contractului de Concesiune.
- 2. - 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.
- 3. - Retelele Telescopice (RT) - periclitarea realizarii unor Nivele de Servicii** - problema de interpretare si aplicare a contractului si legislatiei;
- 4. - Noul Regulament de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare** - problema de aplicare a contractului si legislatiei
- 5. - Auditul de mediu** - intarzieri in aprobarea programului de lucru al Restaurarii, rezultat din Auditul de Mediu - problema de aplicare a Contractului de Concesiune,
- 6. - 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;
- 7. - Schimbarea Semnificativa** - aplicarea concluziilor Comisiei de Experti cu privire la Schimbarea Semnificativa - problema de aplicare a contractului;
- 8. - Probleme de patrimoniu concesionat (exclusive RT)** - neclarificarea situatiei juridice a unor terenuri aferente proiectului statiei de tratare Crivina, si a altor terenuri afectate serviciilor concesionate - problema de aplicare a legislatiei;
- 9. - 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.
- 10. - Modificari legislative nefavorabile**, cu impact de crestere nejustificata a tarifulor si periclitare a realizarii unor Nivele de Servicii - problema de modificare nefavorabila a legislatiei;
- 11. - Mediu institutional nefavorabil** - existenta RADET si RATB - problema de aplicare a reformei serviciilor publice.
- 12. - Incalcarea de catre Concesionar a prevederilor CC**

1. - Deteriorarea mecanismului de penalizare contractuală - problema de modificare nefavorabilă a statutului ARBAC. Modificarea art. 4 și 5 a statutului ARBAC, aprobat inițial prin HCGMB 271/1999, de către HCGMB nr. 153/2001, a produs:

- deteriorarea mecanismului de penalizare contractuală, care a condus la blocarea aplicării penalităților pentru concesionar, în cazul nerespectării prevederilor contractuale, în acest mod fiind afectată semnificativ fermitatea contractului - CGMB fiind pus într-o situație de blocaj, pentru că aprobarea de penalități, după reguli contractuale deja aprobate de consiliu, contravine rolului sau deliberativ;
- introducerea unei proceduri birocratice suplimentare și necesare, pe lângă decizia ARBAC, respectiv aprobarea de către CGMB a deciziilor ARBAC de penalizare a ANB, prevedere ce încalcă totodată principiile funcționării ARBAC, în legătură cu obiectivitatea, imparțialitatea și independența monitorizării respectării de către ANB a obligațiilor contractuale;
- generarea de potențiale prejudicii ale bugetului local, întrucât penalitățile decise deja de ARBAC de 1,6 mil. Euro (pentru lipsa de transparență – respectiv refuzul semnificativ al ANB de a prezenta informații necesare evaluării corecte a NS), trebuiau să devină resurse bugetare sau să fie anulate, ori proiectele de Hotărâre a CGMB aferente au fost blocate pe parcursul promovării lor, tocmai datorită contradicției unei astfel de hotărâri cu rolul deliberativ al Consiliului;

Această situație a permis Concesionarului să refuze tratarea adecvată a numeroase petiții ale utilizatorilor, constatate de ARBAC drept justificate, fără a se teme că ar putea fi aplicate penalitățile contractuale, altfel determinate pentru concesionar, prin consistența lor (de până la 5 mil. euro/an). În acest fel au fost diminuate serios posibilitățile reglementatorului de a determina concesionarul să respecte obligațiile contractuale cu privire la atingerea Nivelelor de Servicii, fiind, de exemplu, și una dintre explicațiile refuzului ANB de a gestiona Rețelele Telescopice, în aceleași condiții contractuale cu restul sistemului.

Măsura propusă de ARBAC: aprobarea unui proiect de hotărâre al CGMB de revenire la forma inițială existentă în contractul de concesiune, a art. 4 și 5 din statutul ARBAC. Cu aceste modificări, se poate rezolva și problema semnării actelor adiționale la CC.

2. - Subvențiile oferite concesionarului cu încălcarea clauzelor contractuale - periclitatea echilibrului financiar al concesiunii, datorită subvenționării necorelate a unor programe de investiții în sistemul de alimentare cu apă și canalizare - problema de aplicare a contractului și legislației.

Strategia CGMB cu privire la serviciile de alimentare cu apă și canalizare a fost aprobată printr-un șir de hotărâri ale CGMB, între anii 1997 și 2000, care au condus la realizarea Contractului de Concesiune dintre Municipiul București, în calitate de Concedent și SC Apa Nova București SA (ANB), în calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru municipiul București.

Unul dintre cele mai importante obiective ale acestei strategii și ale Contractului de Concesiune (CC) îl reprezintă **degrevarea bugetului local de efortul investițional în domeniul apei**. Conform prevederilor Contractului de Concesiune, realizarea Nivelelor de calitate a Serviciilor la standarde europene (element central al Contractului de Concesiune) este o obligație a Concesionarului, asigurată prin efort financiar propriu, în limitele tarifului licitat și astfel fixat pentru toată durata de 25 de ani a concesiunii, fără apel la finanțări din bugetul local, la alte subvenții (guvernamentale) sau la fonduri nerambursabile și fără garanții municipale pentru împrumuturile pe care le face concesionarul. Astfel, odată cu începerea concesiunii, ANB a preluat sarcinile și investițiile în locul Municipalității, în condiții de maximă eficiență (la un tarif avantajos pentru utilizatori, stabilit la nivelul pieței, în mod transparent și concurențial). Acest transfer de sarcini conduce, între altele, la două 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, in alte domenii, pentru ca 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) si (ii) 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 de la sectoarele 1 si 4. 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) si (ii), amintite. Avand in vedere observatiile ARBAC, CGMB a aprobat o prima hotarare prin care astfel de investitii se vor derula numai cu respectarea clauzelor CC (20 si 5.2 (i) si (ii) din Caietul de Sarcini, Anexa IV - Tariful.

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 tarifare 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 m/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 Municipality, 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 Municipality puteau fi pierdute fara implicarea ARBAC.

Masuri propuse de ARBAC: respectarea prevederilor legale si contractuale (clauza 20 a CC), prin solicitarea de catre Municipality (prin HCGMB) a unei Ajustari Extraordinare a Tarifului negativa, care sa compenseze reducerea cheltuielilor Concesionarului datorata investitiilor facute de Municipality in aria de responsabilitate a Concesionarului (masura acceptata de principiu de Comisia de Experti).

3. - Retelele Telescopice (RT) - periclitarea realizarii unor Nivele de Servicii datorita refuzului ANB de a presta aceleasi servicii ca si in restul Sistemului concesionat - problema de interpretare si aplicare a contractului si legislatiei;

In prezent problema RT cuprinde in total cca. 490 retele de distributie a apei potabile, din avalul a cca. 126 statii de hidrofor si din avalul a cca. 364 contoare comune mai multor blocuri de locuinta, la care ANB a practicat acelasi tratament abuziv, afectand in total serviciile pentru peste 1700 blocuri cu cca 250.000 locuitori. Cifrele arata ca desi prin RT sunt alimentati sub 3% din numarul clientilor Sistemului, cei afectati reprezinta peste 10% din populatia Capitalei, fapt ce subliniaza gravitatea problemei.

Dupa infiintarea sa in 2002, ARBAC a inregistrat numeroase litigii (in comparatie cu alti indicatori urmariti) intre concesionarul serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare si utilizatorii acestor servicii, constatand existenta unor abuzuri ale Concesionarului in aria celor cca 490 de retele din avalul statii de hidrofor si contorilor comuni, cu privire la refuzul ANB de a repara avariile la conductele publice ce alimenteaza blocurile de locuinte, de a contoriza fiecare bloc de locuinte si de a factura corect clientii, asa cum prevede imperativ Contractul de Concesiune si legislatia in vigoare la data concesiunii. ARBAC a semnalat Municipality problema "retelelor telescopice" si a inclus-o in problemele majore precizate in rapoartele sale anuale.

Apresiasi gresit ca RT nu sunt bunuri publice si ca in toate cazurile de RT Municipality ar fi solicitat lucrari suplimentare, ANB a refuzat asumarea responsabilitatilor sale pe aceste retele, privind contorizarea fiecarui utilizator la bransamentul fiecarui bloc si privind repararea si intretinerea RT, facturand abuziv utilizatorii din aceste arii, cu scopul de a obtine o ajustare tarifară crescatoare cu cca 1400 lei/mc, ceea ce inseamna pe durata concesiunii incasarea suplimentara de la utilizatori a cca 43 milioane euro. Refuzand sa monteze contoare la fiecare bloc de locuinte si facturand clientii sai din aceste blocuri pe baza inregistrarilor

unui contor comun (pe care l-a considerat eronat drept limita a rețelei publice), a inclus în factura clientilor și pierderile de apă de la contor la bloc, în multe cazuri existând avarii pe aceste rețele, lungimea lor fiind apreciabilă (totalizând la cele 490 de rețele, peste 100 Km). Aceste supozitii ale ANB au fost respinse de ARBAC, întrucât nesocoteau prevederile Contractului de Concesiune și prevederile legale în vigoare. ANB trebuia să contorizeze și să gestioneze rețelele la fel ca în restul Sistemului, așa cum o face și RADET.

ARBAC a luat mai multe decizii de reglementare a situației, care însă au fost contestate de ANB, ajungându-se la un litigiu contractual între ARBAC și ANB. Având în vedere o decizie incorectă a Expertului Tehnic, ARBAC a luat decizia 3/2005 de soluționare definitivă a litigiului prin arbitrajul UNCITRAL, condiționat de clarificarea în justiție de către PMB a statutului public al RT. CGMB a aprobat în acest sens HCGMB nr. 48/17.02.2005, iar Comisia de experți a adus clarificări importante la raportul acestora la data de 16.03.2005.

Măsuri propuse de ARBAC:

- aplicarea urgentă a HCGMB nr. 48/17.02.2005, de către PMB (până în prezent nu s-a pus în aplicare, deși problemele utilizatorilor alimentați pe RT trenează de foarte mult timp, de refuzul interesat al ANB de a rezolva problemele (refuz ce urmărește obținerea unei creșteri tarifare nejustificate sau a unei subvenții necuvenite);
- analiza în CTE PMB a proiectelor de reabilitare a RT, caz cu caz, conform criteriilor și schemei logice de rezolvare a problemei RT prezentate de ARBAC Comisiei de Experți la 3 martie 2005, cu care Comisia de Experți a fost de acord în data de 16.03.2005. Pregătirea soluționării problemei în soluția finanțării bugetare, în baza unei ajustări negative a tarifului;
- preluarea sarcinii de către Municipality, cu ajustare negativă a tarifului - în condițiile în care ANB își menține atitudinea de nesocotire a prevederilor legale obligatorii cu privire la proprietatea publică a RT și de refuz a asumării obligațiilor contractuale care rezultă din luarea în considerare a acestui statut și a altor prevederi contractuale, considerăm că după clarificarea în justiție a statutului proprietății RT, Concedentul (CGMB) poate lua măsura realizării serviciilor necesare în aria RT din resurse proprii (bugetul local). Aceasta se poate face numai în baza unei ajustări negative a tarifului, aprobată de Comisia de Experți și de Reglementatorul Economic al concesiunii (ANRSC), care să compenseze utilizatorii pentru scăderea cheltuielilor concesionarului de asigurare a serviciilor, conform prevederilor clauzei 5.2. (i) din anexa IV – Tariful, a Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune;
- imputernicirea deplină a ARBAC să soluționeze litigiul conform prevederilor contractuale (la UNCITRAL), având șanse foarte mari de soluționare favorabilă utilizatorilor și Municipality.
- urmărire rezolvării litigiului prin arbitrajul UNCITRAL, dacă este cazul, aplicarea penalităților contractuale de către ARBAC, conform prevederilor CC.

4. – Noul Regulament organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare – problema de aplicare a contractului și legislației

Deși elaborate înainte de apariția legii 326/2001 și OG 32/2002, obiectivele urmărite în procesul de concesionare au fost în perfectă concordanță cu scopul unui serviciu public, prevăzut ulterior în legislația specifică, respectiv obținerea celui mai bun raport calitate/cost al serviciilor prestate (cel mai bun raport între, pe de o parte, Nivelele de Servicii asumate de operator/concesionar prin Caietul de Sarcini al concesiunii, iar pe de altă parte, tariful mediu consolidat în dolari oferit pentru toată durata concesiunii - a se vedea prevederile art. 6 și 11 alin 4 din OG 32/2002). Contractul de Concesiune a avut ca reglementări locale de referință Hotărârile CGMB nr. 108 și 109 din 1997, privind Regulamentele de bransare și utilizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din Municipiul București. Contractul de Concesiune prevede adaptarea reglementărilor locale la prevederile concesiunii. În aceste condiții, ARBAC, în colaborare cu PMB, începând din 2002, a elaborat mai multe proiecte de completare și îmbunătățire a HCGMB nr. 108 și 109/1997, ultima versiune fiind finalizată în cursul lunii martie 2004, fiind supusă dezbaterii publice pe website-ul PMB și ARBAC.

Prin prevederile noului regulament se propun imbunatatiri ale regulamentelor existente, precum si armonizari cu prevederile Contractului de Concesiune si cu noile prevederi legale aparute, precum:

- s-au inclus importante prevederi cu privire la definitiile legale ale bransamentului, ale punctului de delimitare (in mod firesc acelasi cu punctul de livrare),
- s-au introdus elemente de crestere a transperentei serviciilor, intre altele fiind incluse prevederile Contractului de Concesiune cu privire la obligatiile concesionarului din Caietul de Sarcini, in principal cele legate de Nivelele de Servicii;
- s-au propus masuri de limitare a abuzului de monopol al ANB (de exemplu cu privire la executia bransamentelor si de catre terti si acceptarea solutiilor de montare a contoarelor in subsolurile tehnice).

ANB solicita permanent amanarea introducerii regulamentului spre aprobare in CGMB, motivand ca are noi observatii sau ca unele prevederi pot conduce la cresteri tarifare, in fond nedorind clarificarea unor prevederi, benefice utilizatorilor dar limitative pentru abuzurile actuale ale ANB (cu precadere in aria RT). ARBAC considera ca au fost eliminate acele prevederi care conduceau la cresteri tarifare nejustificate, generate de prevederi legale noi, mai putin coerente. Totodata, o serie de prevederi din HGR 1591/2002 nu au putut fi puse in aplicare la nivelul Bucurestiului, avand in vedere implicatiile negative asupra utilizatorilor, respectiv generarea unor cresteri tarifare nejustificate. Dar considera ca noul Regulament are prevederi foarte importante (cateva amintite mai sus), care vor limita abuzurile ANB fata de utilizatori, constatate si de ARBAC, si vor conduce la micșorarea litigiilor si nemulțumirilor cetățenilor cu privire la operarea de către ANB a serviciilor concesionate.

Masuri propuse de ARBAC: promovarea neintarziata a proiectului de Hotarare a CGMB de aprobare a regulamentului, amanat de mai bine de un an, cand a fost introdus pe site-ul PMB pentru dezbatare publica, primind bune aprecieri din partea opiniei publice.

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

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.

Masuri avizate de ARBAC: corectarea proiectului de Hotarare a CGMB privind aprobarea programului de lucru al Restaurarii, prin eliminarea lucrarilor aferente obligatiilor asumate de concesionar. Solicitarea acordului CGMB pentru toate lucrarile de restaurare a mediului.

6. - 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 atenuat pe parcursul anului 4 de concesiune;

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.

Masuri avizate de ARBAC: promovarea proiectului de Hotarare a CGMB, in aplicarea clauzei 35 din CC.

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

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. - Probleme de patrimoniu concesionat (exclusive RT) - neclarificarea situatiei juridice a unor terenuri aferente proiectului statiei de tratare Crivina, si a altor terenuri afectate serviciilor concesionate - problema de aplicare a legislatiei;

Problemele semnalate de ANB sunt ingrijoratoare.

Municipality, prin compartimentele juridic si de patrimoniu, va trebui sa ia masurile legale pentru realizarea proiectului Crivina si a altor proiecte, periclitare de probleme administrative inca nesolutionate privind patrimoniul Municipality.

9. - 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.

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.

Suntem informati ca si primariile localitatilor limitrofe Bucurestiului, unde Municipality are plasate obiective de interes public (statii de tratare, fronturi de puturi, apeducte), creaza greutate la eliberarea autorizatiilor de constructie pentru realizarea investitiilor in Sistemul

concesionat

Aprobarea de catre Municipality 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 de asemenea la solicitarea unei ajustari crescatoare de tarif, care altfel putea fi evitata.

Municipality va trebui sa se implice in reglementarea unor astfel de situatii.

10. - Modificari legislative nefavorabile, cu impact de crestere nejustificata a tarifelor si 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 comunala**, 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 tarifelor, 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.

Un exemplu edificator il reprezinta propunerea ANB de Ajustare Tarifara Extraordinara (ExTA), solicitata Comisiei de Experti si ANRSC in data de 21.04.2005. prin aceasta propunere, ANB motiveaza solicitarea cresterii tarifare de 3 evenimente intrepreate ca modificari nefavorabile de legislatie:

- **evenimentul 1** – ordinul 66/2002 emis de MAP – ANRSC, care se inscrie in categoria Modificarilor Discriminatorii ale Legii, prevazuta la clauza 47.2 din CC, constituind o prevedere care nu exista la Data Licitatiei, constituind o noua obligatie;

- **evenimentul 2** – HCGMB 234/2004 contine de asemenea obligatii noi pentru Concesionar, care nu existau la Data Licitatiei. Evaluarea impactului acestora necesita insa date suplimentare, cu privire la posibilitatile ANB de a opera in zonele A si B restrictionate, cu utilaje de mic tonaj (sub 5, respectiv 7,5 tone);

- **evenimentul 3** – HCGMB 109/2004, care dupa parerea ARBAC nu contine obligatii de natura celor prevazute la clauza 47.2, care sa justifice solicitarea ANB de Ajustare Tarifara. Din analiza celor doua acte normative care ar da dreptul ANB la obtinerea unei ExTA (evenimentele 1 si 2), se poate constata ca:

1. - prevederile din ordinul 66/2002 emis de MAP – ANRSC, care dau dreptul ANB sa solicite Ajustari Tarifare, **nu erau oportune si necesare, fiind neconstitutionale si contrare prevederilor legilor cadru (215/2001 si 326/2001)**. Aceste prevederi ar trebui sa fie revizuite cat mai curand.

Astfel, Ordinul 66/2002 emis de MAP introduce contributii ale operatorilor furnizori/prestatori de servicii publice de gospodarie comunală la bugetul ANRSC, in contradictie cu prevederile constitutionale (principiile autonomiei locale si descentralizarii serviciilor publice), cu prevederile Legii administratiei publice locale (art. 2, 3, 5, 7, 9 si 10 din Legea 215/2001) si ale Legii serviciilor publice de gospodarie comunală (prevederile si art. 12 si 15 din Legea 326/2001). Autonomia locala este incalcata intrucat contributiile impuse de ANRSC sustin atributii neconstitutionale ale acesteia, trecute abuziv de la administratiile locale la ANRSC. Se apreciaza astfel drept activitati neconstitutionale licentierea si monitorizarea de catre un organism central a operatorilor locali de servicii publice. Prin lege (nu HG) se puteau impune reguli de licentiere si monitorizare, pe care sa le aplice autoritatile publice locale. ANRSC poate avea cel mult rol de analiza comparativa a indicatorilor de performanta si de control de specialitate al aplicarii regulilor domeniului de catre autoritatile administratiei publice locale. Pe de alta parte, prevederile invocate arata ca printr-o Hotarare de Guvern nu pot fi instituite reguli prin care o institutie publica centrala, cum este ANRSC, sa se poata implica direct in gestiunea serviciilor publice locale si sa obtina resurse de la operatori aflati sub autoritatea exclusiva a autoritatilor publice locale.

2. - prevederile din HCGMB 234/2004, care dau dreptul ANB sa solicite Ajustari Tarifare, de asemenea **nu erau oportune si necesare**, hotararea trebuind sa fie revizuita corespunzator.

Astfel, prevederile HCGMB 234/2004, desi contin unele obligatii noi pentru Concesionar, care nu existau la Data Licitatiei si se pot inscrie in prevederile clauzei 47.2 din CC, nu erau oportune si necesare cu privire la serviciile publice prestate ANB, in conditiile contractuale stiute. Este lipsita de oportunitate si necesitate prevederea prin care se include ANB in categoria operatorilor care platesc taxa de acces in zonele centrale, pentru ca era stiut ca ANB, avand dreptul la ajustari tarifare pentru aceasta taxa, nu este motivata sa limiteze accesul vehiculelor grele in zona interzisa. In acest fel, cel care plateste efectiv accesul vehiculelor grele in zona centrala ramane sa fie doar utilizatorul, iar singurul efect al masurii luate este cresterea tarifului, ceea ce este inechitabil si prin urmare neoportun.

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 si altor costuri similare nejustificate, 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.

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

Se mentioneaza impactul nefavorabil al existentei celor doua regii bucurestene 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 mentinerea acestor doua regii creeaza un mediu cu totul nefavorabil concesiunii apei, avand in vedere ca prestatorul serviciilor de apa si canalizare este o societate privata supusa unor conditii de rentabilitate si de productivitate deosebit de performante si restrictive, date de prevederile contractului si rezultatul licitatiei internationale, in comparatie cu regiile amintite care nu sunt supuse unor obligatii stricte si unor controale riguroase, lipsind mecanismele de responsabilizare fata de utilizatori si fata de operatorii altor servicii, precum ANB.

Consideram ca intarzierea reformelor serviciilor publice este legata si de legislatia secundara recenta a serviciilor publice locale, in care s-au introdus in ultimii doi ani elemente de blocare a reformelor, cu rol adesea evident de favorizare a coruptiei.

12. - Incalcarea de catre Concesionar a prevederilor CC, precum si a principiilor contractului

Asa cum am aratat si la subcapitolele 5.25.3 – 5.25.7, lipsurile cu privire la accesul la informatiile detinute de ANB, incercarea ANB de a micșora ilegitim responsabilitatile sale contractuale in cazul mai multor NS, practicile nerezonabile ale ANB de ocolire a consultarii ARBAC in pregatirea deciziilor de reglementare a derularii Contractului de Concesiune, nerespectarea de catre Concesionar a deciziilor ARBAC, concomitent cu incercarea de subminare a autoritatii ARBAC si atacarea nejustificata in justitie a Directorului Tehnic si a ARBAC, constituie tot atatea exemple de incalcare a principiilor si prevederilor de detaliu ale Contractului de Concesiune, care afecteaza desfasurarea in buna conditie a concesiunii.

Capitolul 8. *EVALUAREA PERFORMANTEI ARBAC*

8.1. *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 capitolele 4 si 5, ca ARBAC a desfasurat o laborioasa activitate de monitorizare si de reglementare a monitorizarii Nivelelor de Servicii realizate de concesionar in anul 4 de concesiune.

B. Activitatea de verificare a conformarii concesionarului cu NS;

Si aceasta activitate este prezentata in mod detaliat in cadrul capitolele 4 si 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 aceea 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 anomaliiile 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 aprofundata a prevederilor 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 evaluarile ARBAC.

C. Activitatea de expertiza tehnica privind litigiile semnalate de clienti;

Aceasta activitate este prezentata in cadrul capitolului 4 din prezentul Raport. Dintr-un numar total de 166 de litigii inregistrate la ARBAC in cursul anului 4 de concesiune, s-au solutionat un numar de 74 de litigii.

Majoritatea nerezolvarilor (49% dintre litigiile consemnate la ARBAC) se refera la utilizatori alimentati prin „Rețelele Telescopice”, problema deosebita, 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 capitolul 4 - Activitatea desfasurata);
- Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35, 36 si 45 din 2004 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelelor de Servicii C2 si respectiv C1, 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 C2, primind Scrisoare de Certificare a Conformitatii. Cu privire la NS C1, dupa medierea Expertului tehnic ARBAC a emis Decizia 3/2005 pentru solutionarea definitive a litigiului prin arbitrajul UNCITRAL.
- Analizele realizate cu privire la activitatea concesionarului, bogata corespondenta in care ARBAC solicita corectarea erorilor si lipsurilor constatate in activitatea ANB, controlul neanuntat al registrelor datelor de baza si a altor obiective ale sistemului aflat in concesiunea ANB, supuse monitorizarii ARBAC, 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.

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 clarifice concluziile Comisiei de Experti din Raportul din 23.01.2004, cu privire la problema „Rețelelor Telescopice”, lucru dovedit de raspunsul Comisiei din 16.03.2005.

De asemenea, observatiile si recomandari ARBAC facute Municipality cu privire la proiectele de hotarari ale CGMB propuse de ANB (a se vedea capitolul 4 - Activitatea desfasurata), 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, ARBAC si-a pastrat independenta de functionare si obiectivitatea punctelor sale de vedere.

Cu privire la unele afirmatii ale concesionarului facute in scrisorile catre utilizatori, intr-o incercare de denigrare a ARBAC, facuta din interese economice, dupa cum am mai aratat in raport, si prin care se sustinea „lipsa de experienta a Reglementatorului Tehnic”, mentionam ca activitatea depusa, auditarile independente si chiar afirmatiile anterioare ale Concesionarului contrazic astfel de afirmatii goale de continut.

In fond, 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 care ar fi fost transmise Concedentului in contradictie cu prevederile Contractului de Concesiune.

F. Transparenta activitatii si buna comunicare in relatiile cu CGMB, PMB, ANB, utilizatorii serviciului si terti

Toate deciziile ARBAC privind atributiile sale de monitorizare a concesiunii, precum si toate documentele importante elaborate de ARBAC, sunt introduse periodic pe website-ul www.arbac.ro. Deciziile ARBAC de reglementare a Concesiunii se publica in Monitorul oficial a Consiliului General al Municipiului Bucuresti.

Reprezentantii ARBAC au organizat audieri ale partilor aflate in litigiu (utilizatori si ANB) 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.

G. Organizarea eficace si eficienta a activitatii,

Prin gestionarea eficienta a resurselor sale, ARBAC aplica fidel prevederile contractuale si legale in domeniu, gestionand cu masura resursele sale, lucru dovedit de Auditul financiar prezentat prin Raportul auditorilor independenti.

Intre lipsurile constatate, mentionam ca in continuare 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 2005.

Capitolul 9. PROGRAM ARBAC 2005

Pentru 2005, avand in vedere atributiile sale si stadiul rezolvarii problemelor aparute in cursul anului 2004, 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: - Obtinerea pdv ale Comisiei de Experti si emiterea deciziilor cu privire la evaluarea NS A7; - Obtinerea pdv ale Comisiei de Experti si emiterea deciziilor cu privire la evaluarea NS A5, inclusive privind EA; - Obtinerea raportului ANB privind modificarea NSB A4 si B2; - Emiterea instructiunilor de reglementare privind perioadele de EIC din 2005	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): Evaluarea initiala a Conformitatii (EIC) pentru: - NS A2, A3, A5, A7, A8, B4.1, B4.2, C1 (pentru o noua perioada de EIC); Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru : - NS C2 prima ECC - NS B5, C3, C4, C6,C7 a doua ECC - NS C5 a doua ECC - NS A6 a treia ECC - NS B3, B4.3 a treia ECC Analiza respectare proces de evaluare in Raportul ANB pentru anul 4 de concesiune - 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 an 4 de concesiune Pregatire Raport ARBAC pentru anul 4 de concesiune - Obtinerea punctelor de vedere ale Comisiei de Experti pentru probleme litigioase cu ANB si pentru prevenirea aparitiei de noi probleme - Pregatire decizii pentru lipsa de informatii sau nerealizare NSO/NSB	Trim IV Trim II Trim IV Trim I 2006 Trim IV Trim I 2006 Trim II Trim II Trim II si III
C. Promovarea solutiilor de rezolvare probleme majore ale concesiunii: Corectia HCGMB 153/01 privind penalizarile ANB - Elaborare proiect - Sustinerea la PMB si Comisii CGMB Eliminarea subventiilor si pastrarea echilibrului financiar al concesiunii - Includere proiect reglementare investitii, in cadrul PH de modificare a	Trim III Trim III Trim II

HCGMB 108 si 109/1997 - Sustinere la PMB si Comisii CGMB - Sustinere negocieri pt. aplicare clauza 20 din CC c) RT - Urmarirea aplicarii HCGMB 48/2005 d) RADET - Proiect HCGMB de reglementare a tarifarilor canalizarii pentru acm - Sustinere aprobare si aplicare a solutiei propuse 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) Aplicarea concluziilor Comisiei de Experti cu privire la Schimbarea Semnificativa - Sustinere la PMB si Comisii CGMB g) 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 h) 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 - Urmarirea rezolvarii corecte a problemei i) 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 j) Sustinerea aprobarii de catre CGMB a noului Regulament de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare; k) Reglementarea mecanismului de emitere a autorizatiilor si a permiselor oficiale de catre PMB si PS l) Reglementarea mediului institutional nefavorabil prin aplicarea mecanismelor reformei serviciilor publice	Trim III Permanent Trim II Trim III Trim II Trim III Trim II Trim I Trim II – IV Trim III
D. Efectuarea expertizelor la litigiile semnalate si pregatire Decizii ARBAC: a) Consultari periodice ANB; b) Organizare audieri publice; c) Decizii litigii ANB – utilizatori.	permanent
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 Sistemului Calitatii	Trim III - IV
F. Organizare banca de date (BD) ARBAC: a) Decizii ARBAC privind structura BD, scheme logice, tabele-tip, proceduri, rapoarte periodice;	permanent

b) incepere incarcare BD; c) Rapoarte periodice litigiilor si corespondenta scadenta.	
G. Asigurarea transparenței activității ARBAC și a dezbaterii publice a problemelor: a) Pregătire audieri publice – litigii ANB – utilizatori (reglementare + program) b) Organizare dezbateri publice a proiectelor de reglementari c) Actualizare și încarcare permanentă website ARBAC d) Urmărire publicare Decizii publice ale ARBAC e) Organizare prezentare publică a rapoartelor privind realizarea NS (website, pliante, conferințe de presă)	permanent
H. Analiza reglementărilor naționale și europene în domeniu: 1. Observații la reglementări naționale în domeniu 2. Analiza reglementări internaționale – Carta verde a SIG și consecințe privind reforma SIG 3. Colaborare cu Agenții similare și alte instituții de reglementare 4. Elaborare sinteze privind derularea concesiunii 5. Analiza activităților de control asupra ANB și ARBAC	Trim II - IV
I. Analiza investițiilor necesare atingerii NS 1. Participare CTE PMB privind proiectele de investiții • Analiza extinderilor - coordonare, strazi eligibile • Analiza SF la toate proiectele în domeniu • Analiza strategiilor propuse și temelor de proiectare 2. Analiza proiect Crivina și urmărirea atingerii parametrilor proiectați și respectarea termenelor ; 3. Analiza proiect Glina	Trim III- IV
J. Analize și Decizii privind îmbunătățirea organizării ARBAC și formării continue a personalului: a) Promovare aprobare buget ARBAC și audit financiar b) Promovare formare continuă a personalului ARBAC • Participare la cursuri privind aplicarea normelor europene în serviciile publice și administrația publică • Scolarizare personal la sediul ARBAC • Achiziția de studii, reviste și cărți de specialitate c) Promovarea Sistemului Calității la ARBAC • Organizarea unor cursuri de instruire;	Trim II și IV Permanent Trim III - IV
K. Achiziții de sprijin a activității: • Contract pentru verificarea independentă a calității apei; • Elaborare studii independente; • Dotări de îmbunătățire a modului de lucru pe calculatoare.	Trim II - IV

OPIS ANEXE

Anexa 1	Sinteza comparativa privind observatiile ARBAC la Raportul Anual ANB	16 pag.
Anexa 2	Situatie Decizii ARBAC contestate de ANB	
Anexa 3	Exemple de calcul NS A7	14 pag.
Anexa 4	Scrisori ANB referitoare la situatia RT si contoare comune	2 pag.
	Anexa 4a - Scrisoarea ANB nr 6507/8.10.2003, inregistrata la ARBAC cu nr. 752/8.10.2003	1 pag
	Anexa 4b - Scrisoarea ANB nr 9160/2.09.2004, inregistrata la ARBAC cu nr. 955/2.09.2004	1 pag
	Anexa 4c - Scrisoarea ANB nr 4619/25.03.2005, inregistrata la ARBAC cu nr. 313/25.03.2005	1 pag
	Anexa 4a - Scrisoarea (e-mail) ANB catre Comisia de Experti, inregistrata la ARBAC cu nr. 315/25.03.2005	1 pag
Anexa 5	Scrisoarea ARBAC nr. 1041/29.09.2004	13 pag
Anexa 6	Scrisoarea Comisie de Experti (e-mail) inregistrata la ARBAC cu nr. 262/16.03.2005, ref la adresa ARBAC nr. 228/4.03.2005..	6pag
Anexa 7	Lista cu principalele observatii ale ARBAC la actiunile ANB .	2 pag
Anexa 8	Scrisoarea ARBAC nr. 234/7.03.2005 referitoare la notificarea ANB transmisa personal Directorului Tehnic ARBAC	3 pag

ANEXA 1

Sinteza comparativa privind observatiile ARBAC la Raportul ANB pentru anul 4 de concesiune

Nr. crt.	Observatii ARBAC transmise la ANB prin scrisorile : nr.176 / 16.02.2005 si nr.180 / 17.02.2005	Raspunsul ANB transmis la ARBAC prin scrisorile: nr. 2608 / 18.03.2005 si nr. 2739 / 18.03.2005	Concluzii
0	1	2	3
1	Capitolul 3 – Descrierea Serviciilor In Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt prezentate valori ale lungimilor (km) de artere, conducte de serviciu si de bransamente ale Sistemului concesionat de alimentare cu apa potabila cu variatii aleatorii de la un an la altul, insa micșorate fata de rapoartele RGAB si ale studiului SAFEGE, desi aceste cifre ar fi trebuit sa fie mai mari fata de cifrele anterioare, avand in vedere dezvoltarea orasului si a Sistemului	Cifrele din Raportul Anual sunt corecte si au rezultat ca urmare a finalizarii cartografierii rețelei de alimentare cu apa. In rapoartele anterioare valoarea inregistrata reprezinta lungimea strazilor acoperite cu rețea de apa	Se confirma observatia ARBAC cu privire la cifrele incorecte comunicate de ANB. Mentionam ca si ultimile cifre considerate “corecte” de catre ANB sunt gresite, intrucat bransamentele totalizau la Data licitatiei 688 km si nu puteau sa scada la 615 km dupa 7 ani de extinderi, numarul de bransamente crescand numai intre anii 2000-2004 de la 74892 buc la 89969 buc. Este posibil ca cifrele sa fie prezentate intentionat de ANB, pentru a conduce la diminuarea responsabilitatilor sale pentru anumite arii concesionate (precum cele privind rețelele din avalul contoarelor comune si “rețelele telescopice”, parti ale Sistemului).
2	Capitolul 4, punct 4.1.2 – Evenimente legate de derularea Concesiunii In legatura cu a) rețelele telescopice (RT) si b) recomandarile Comisiei de Experti, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prezinta informatiile trunchiat si inexact, nesocotind prevederi elementare ale legislatiei romanesti cu privire la domeniul public, motivand astfel atitudinea nerezonabila si abuziva a ANB fata de utilizatori, de refuz al repararii avariilor la conductele publice, de refuz al contorizarii blocurilor si de facturare incorecta a clientilor alimentati prin asa numitele “rețele telescopice”, in incercarea de a obtine astfel o ajustare de tarif nejustificata. Cu privire la proiectele privind RT, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat pana in prezent in CTE PMB detaliile solicitate de, caz cu caz si conform criteriilor propuse de ARBAC, cu care Comisia de Experti a fost de acord.	Raportul Anual a reluat opinia si recomandarile existente in Raportul Comisiei de Experti din 23.01.2004 (“Pentru aceste motive, CE este de acord cu faptul ca RT ar fi trebuit declarate bunuri publice cu ocazia pregatirii licitatiei si incluse in concesiune, indiferent daca acestea erau sau nu bunuri publice in conformitate cu legea sau cu prevederile contractuale. Din pacate, RT <u>nu</u> au fost incluse in concesiune”) Proiectele privind reabilitarea RT realizate la recomandarea CE vor fi puse la dispozitia specialistilor Concedentului pentru a analiza solutiile tehnice impreuna cu reprezentantii ANB	1. CE nu a primit de la ANB toata informatia necesara formarii unei opinii corecte la acest punct Cercetarile ulterioare elaborarii Raportului CE din 23.01.2004 (analiza anexei 2 la HCGMB 296 / 1999 si a bazei de date RGAB, coroborat cu prevederile legale si ale CC) infirma aceasta concluzie a CE. 2. Municipality in ansamblul institutiilor sale implicate in concesiune (CGMB, Secretarul Municipiului Bucuresti, Primarul General si ARBAC) sustine cu argumente faptul ca RT sunt bunuri proprietate publica a Municipiului Bucuresti concesionate ANB. HCGMB 48 / 2005 confirma acest punct de vedere al Municipality, aceasta hotarare fiind aprobata tocmai pentru a impune pe cai

			juridice, pentru ANB, faptul RT sunt bunuri publice concesionate odata cu restul Sistemului.
3	Capitolul 5.5.3 – Informatii clienti Avand in vedere solicitarile ARBAC si prevederile clauzei 13.2 din CC, se constata ca o serie de pliante de informare a utilizatorilor au fost elaborate fara consultarea ARBAC si, ceea ce este cu totul nerezonabil, unele dintre acestea contin informatii eronate cu privire la ARBAC, cu scop vadit de denigrare a institutiei noastre. Recent ARBAC a constatat evolutia acestor practici lipsite de orice justificare, primind de la un utilizator documente care, (in cazul in care se dovedeste corectitudinea sesizarii), dovedesc actiuni grave de instigare a cetatenilor impotriva institutiilor publice ale Municipality intreprinse de ANB.	ANB a raspuns solicitarilor ARBAC si a pus la dispozitia clientilor acele servicii de informare solicitate. ANB nu intelege legatura dintre art. 13.2 si mijloacele de informare pe care ANB de buna credinta, in plus fata de cele solicitate de ARBAC, le-a pus la dispozitia clientilor.	ANB ocoleste in fapt raspunsul la observatiile ARBAC. Informarile publice contin in mod cu totul nerezonabil si in afara regulilor de buna practica industriala, afirmatii trunchiate si denigratoare la adresa ARBAC. Constatarea elaborarii de catre ANB de scrisori prin care se incearca manipularea si instigarea utilizatorilor impotriva ARBAC, este o alta practica inadmisibila ce nu face cinste grupului Veolia, din care face parte ANB.
4	Capitolul 7 - Punctul 7.2.3 – retele telescopice (RT): Acest capitol contine numeroase erori de interpretare si afirmatii incorecte.	Cu exceptia faptului ca recurgerea la arbitrajul Comisiei de Experti a fost initiativa ARBAC, ANB nu intelege care sunt afirmatiile incorecte si erorile de interpretare la care se face referire. Raportul CE reitereaza faptul ca punerea in conformitate a RT nu a fost prevazuta in tariful ofertat. La recomandarea CE, ANB a realizat proiectele tehnice pentru punerea in conformitate a RT.	Dupa constatarile ARBAC, intreaga problema a RT este intretinuta de ANB (cu pasivitatea unor compartimente ale PMB) cu scopul de a obtine venituri nejustificate. Clarificarile Comisiei de Experti din 16.03.2005 cu privire la interpretarile diferite ale ARBAC si ANB a Raportului Comisiei de Experti din 23.01.2004 confirma intelegerea gresita de catre ANB a prevederilor Contractului de Concesiune si a Raportului Comisiei de Experti din 23.01.2004.
5	Capitolul 7 - Punctul 7.2.4 – Proiectul Noului Regulament Municipal al serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare: ANB s-a opus in mod nejustificat promovarii proiectului noului regulament, care clarifica o serie de aspecte ce privesc imbunatatirea relatiei operatorului cu clientii sai, in baza noului cadru legislative aplicabil in Bucuresti. ANB nu a prezentat PMB si ARBAC argumente concrete si evaluari ale asa-ziselor costuri suplimentare care ar fi generate de noile prevederi ale Regulamentului, mentionand in ultimele scrisori faptul ca mai are observatii, dar nici pana in prezent acestea nu au fost prezentate.	ANB a analizat proiectul noului Regulament Municipal si a prezentat observatiile si argumentele sale in cadrul reuniunilor de lucru la care a participat alaturi de reprezentantii CGMB, DUP, si ARBAC. Observatiile si comentariile ANB au vizat aspectele de natura tehnica, legala si de reglementare continute de acest proiect in masura sa dauneze Concesiunii si sa creeze sarcini suplimentare Concesionarului.	Regulamentul nu dauneaza concesiunii, dar elimina multe "portite" folosite de ANB pentru a-si micșora arbitrar obligatiile. Este necesara aprobarea sa urgenta.
6	Capitolul 7– Punctul 7.3. – Elemente legate de	Trecerea in revista a unor probleme ramase in	Pozitia Concesionarului fata de

	reglementatorul tehnic: Acest capitol abunda de inexactitati si erori de interpretare a reglementarilor si a CC., precum si aprecieri denigratoare la adresa ARBAC.	suspensie si a pozitiei ARBAC referitoare la acestea nu constituie in opinia ANB "aprecieri denigratoare" la adresa ARBAC.	Reglementatorul Tehnic nu este conforma cu Buna Practica Industriala si buneii credinte, exprimarea supozitiilor ANB fara a fi confirmate de decizii legale obtinute conform procedurilor contractuale nu au nici o valoare si justificare.
7	Capitolul 7 – punctul 7.4 – evenimente referitoare la Concesionar: Avand in vedere afirmatiile continute de acest capitol cu privire la o serie de clienti care au fost despagubiti de catre ANB, ARBAC solicita prezentarea unei liste a acestora si motivele despagubirii, cu indicarea Nivelului de Serviciu implicat.	Nu este vorba despre o despagubire, ci despre recalcularea facturilor clientilor in urmatoarele situatii: in cazul unor greseli de facturare, sau in cazul unor contestatii privind cantitatile de lucrari realizate	ANB nu a prezentat lista clientilor la care a facut recalcularea facturilor. Cunoasterea greselilor de facturare este necesara pentru verificarea cazurilor in care aceste corectii, sesizate la ARBAC, nu au fost facute
8	NS A1- Calitatea apei potabile ARBAC constata o evolutie pozitiva a indicatorilor de potabilitate monitorizati mai putin "clorul rezidual liber" a carui valori vor trebui corectate pana la 17 noiembrie 2005, cand avem Termenul Limita de Conformitate a Nivelului de Serviciu A1.	ANB justifica depasirile la indicatorul "clor rezidual liber" ca o consecinta a eliminarii riscului de aparitie a unor epidemii datorate calitatii necorespunzatoare a apei brute prezentand si efortul financiar (aprox. 6 miliarde lei) necesar acestei actiuni	ARBAC apreciaza efortul ANB de imbunatatire a calitatii apei potabile, dar isi mentine attentionarea. Eliminarea depasirii constatate devine obligatie contractuala incepand din perioada de evaluare Initiala a Conformitatii (27.07.2005 – 26.09.2005).
9	NS A2 – Presiunea la bransament 1. ARBAC a solicitat o prezentare a masurilor intreprinse de ANB pentru solutionarea problemelor privind presiunea scazuta pentru bransamentele (zonele) solutionate in anul IV de concesiune; 2. ARBAC a solicitat o prezentare a viitoarelor masuri prin care sa se poata solutiona si celelalte bransamente ramase 3. ARBAC a solicitat o prezentare a punctelor de masura si a rezultatului masuratorilor efectuate de ANB, in anul IV de concesiune, in punctele in care au fost montat sonde de masura in vederea verificarii presiunilor din zonele solutionate.	1. ANB a prezentat principalele actiuni : -inlocuirea conductelor cu multiple avarii; -inlocuirea vanelor din retea si optimizarea hidraulica a retelei; -modernizarea statiilor de repompare; -reactivitatea crescuta la avarii. 2. ANB nu a prezentat masuri pentru solutionarea bransamentelor cu probleme ramase 3. ANB a prezentat o lista cu punctele unde au fost facute masuratori, impreuna cu diagramele corespunzatoare.	1.Consideram ca ANB nu a prezentat detalii tehnice conform cererii ARBAC si buneii practici industriale incalcand prevederile Contractului de Concesiune 2.Cu toate ca ARBAC a observat ca numarul de bransamente cu probleme de presiune este sub 2 %, atingandu-se inca de la sfarsitul anului 4 valoarea NSO, a solicitat totusi si unele masuri pentru o eventuala solutionare a tuturor bransamentelor, pentru a elimina clientii sai ramasi cu probleme. 3. Se confirma prezentarea informatiilor cerute.

10	NS A3 – Continuitatea serviciului ARBAC solicita ca ANB sa reanalizeze Excluderile Admisibile si sa confirme daca si intreruperile de apa anuntate prin bilete, au fost notificate utilizatorilor si ARBAC conform prevederile Contractului de Concesiune. Conform Contractului de Concesiune „o intrerupere poate fi clasificata ca „planificata si avertizata” doar daca s-au facut incercari rezonabile pentru a informa clientii de intreruperi cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata.”	ANB a explicat ca intreruperile a caror durata a fost mai mare de 6 ore au fost anuntate in mass-media cu cel putin 24 ore inaintea inchiderii de apa. Pentru intreruperile mai mici de 6 ore inchiderile de apa au fost anuntate prin bilete.	Pentru intreruperile planificate mai mari de 6 ore, consideram ca ANB a procedat corect anuntand inchiderea de apa cu mai mult de 9 ore. ARBAC considera ca metoda de anuntare a inchiderilor de apa prin bilete (practicata in momentul constatarii incidentului) contravine prevederilor CC.
11	NS A4 – Acoperire apa potabila NS B2 – Acoperire canalizare ARBAC considera ca datele prezentate in Raportul ANB nu sunt clare si relevante in sensul ca: 1. ANB nu prezinta “Extinderile” realizate din Bugetul local de PMB si PS 1-6 care concura la realizarea NS A4 si B2 (deci in aria de responsabilitate ANB), desi aceste date au fost solicitate si in anii anteriori atat la ANB cat si la PMB. 2. ARBAC constata ca “Listele strazilor lipsite de retele publice de apa si canalizare” intocmite de ANB sunt neconcludente prezentand “lungimi” diferite fata de lista initiala comunicata de PMB, ceea ce pune sub semnul intrebării Nivelul Standardului de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 9/ 25.05.2003.	1. ANB nu este de acord cu observatiile ARBAC motivat de faptul ca PMB ca parte executiva al Concedentului nu a solicitat “ACORDUL PARTILOR” in aplicarea clauzei 20 din C.C. pentru lucrarile executate din Bugetul local. 2. Lista refacuta a strazilor neacoperita de retele, transmisa de ANB la ARBAC odata cu scrisoarea nr. 8217/ 11.11.2004, are la baza lista strazilor existente la Data Licitatiei, in Municipiul Bucuresti primita de la PMB. Punctul de vedere al Concedentului in legatura cu aceasta lista a fost transmisa ARBAC prin scrisoarea nr. 618/ 23.02.2005 a Directiei de Utilitati Publice din cadrul PMB. ANB regreta faptul ca ARBAC, in nenumarate randuri si in ciuda multiplelor argumente, isi permite comentarii nejustificate, ce depasesc cu mult statutul sau si cadrul contractual cu privire ritmul de realizare a extinderilor.	1. ANB a avizat unele investitii ale Primariilor de Sector in sfera de responsabilitate a Concesionarului, fara sa informeze primariile ca aceste investitii necesita in prealabil un ACORD conform clauzei 20.2. ARBAC isi mentine punctul de vedere prezentat in Observatii la Raportul ANB si va lua toate masurile contractuale si legale pentru ca ANB sa respecte prevederile C.C. de la clauza 20 si de la anexa IV Tariful. 2. ARBAC isi mentine punctul de vedere formulat in observatii, constatand refuzul ANB de a recunoaste ca prin propunerile facute in 2002 pentru NSB A4 si B2 a indus in eroare ARBAC. ARBAC analizeaza oportunitatea penalizarii ANB pentru lipsa semnificativa de informatie relevanta (art. 11.2 si 11.3). ANB interpreteaza gresit prevederile caluzei 12.3 din CC. Doar initiativa finantarii (“nivelul”) investitiilor necesare atingerii NS este la discretia Concesionarului, nu si conditiile legale pe care orice investie in lucrari publice trebuie sa o respecte (aprobarea documentatiei economice de catre CGMB, autorizarea legala a

	3. Se constata un ritm foarte scazut al realizarii "Extinderilor" ceea ce pun in pericol realizarea Standardului Obiectiv la Termenul Limita de Conformitate	3. Contesta dreptul ARBAC de a solicita sau de a da indicatii Concesionarului sa realizeze orice investitie de orice natura nefiind imputernicita sa se implice in conducere, functionare sau alte decizii ale Concesionarului conform clauzei 48.3.2 din Contractul de Concesiune	lucrarilor, transparenta deplina a lucrarilor efectuate) 3. ARBAC isi mentine observatia privind ritmul scazut de realizare a Nivelelor de Servicii A4 si B2, dovada planul propus de ANB. Considera ca ARABC este indreptatita sa atentioneze ANB, in aplicarea, intre altele, a clauzelor 17.1.2, 48.1 din CC, precum si a prevederilor statutului sau, ARBAC avand obligatia monitorizarii activitatii ANB si semnalarii neconformitatilor, implicit si a semnalarii periclitarii atingerii NS.
12	NS A5 – Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie: 1. Nu se respecta in totalitate formatul inregistrarilor bazei de date aprobat prin Decizia ARBAC16/4.08.2003, lipsind coloana 49 prin care se solicita încadrarea exacta a cazului in NS A5 (aceasta se realizeaza acum prin selectarea "DA" pe coloana 19). 2. Nu se respecta in totalitate formatul tabelelor rezumative 3. Tabelele rezumative sunt completate prin numararea notificarilor referitoare la exploziile/scurgerile confirmate (mai multe notificari pentru aceeasi explozie/scurgere) si nu prin numararea cazurilor in sine de explozie/scurgere. Decizia ARBAC 25/2004 referitoare la tabelele rezumative prevede la coloana 1 "<i>Total cazuri de explozii/scurgeri notificate; reparare drum</i>" iar la coloana 5 "<i>Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii ; reparare drum</i>". In RA calculul (evaluarea) Nivelului de Serviciu A5 se face prin numararea notificarilor si nu a exploziilor scurgerilor avariilor, existand numeroase cazuri de inregistrari multiple de notificari pentru o singura explozie/ scurgere (ex 16 notificari pentru o avarie cu pierdere de apa). In acest mod se incarca baza de date cu cca 25 % (nr. de notificari este cu cca 25% mai mare decat nr. de explozii/scurgere). 4. Nu sunt completate in tabelele rezumative rubricile referitoare la repararea drumului, iar aceste informatii nu sunt completate in totalitate in baza de date.	1. Prin scrisoarea nr. 6725/01.09.2003 ANB a contestat formatul bazei de date aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2003 aratand inutilitatea coloanei 49 2. Prin scrisoarea nr. 3157 / 10.05.2004 ANB a informat ARBAC de ce nu poate accepta modificarile facute unilateral de ARBAC prin Decizia 13/2004 . 3. ANB a inregistrat si tratat toate notificările primite cu privire la explozii / scurgeri. Fiecare notificare il constituie un "caz" pentru a carui constatare ANB consuma resurse si deci trebuie luat in calculul NS A5. 4. ANB nu este de acord cu observatia ARBAC privind necompletarea tabelului rezumativ cu informatii privind repararea drumului, acesta	1. Contestatia ANB a fost respinsa de ARBAC ca fiind nejustificata, iar ANB nu a apelat la prevederile Contractului de Concesiune pentru anularea Deciziei ARBAC care este astfel in vigoare. 2. Contestatia ANB a fost respinsa de ARBAC ca fiind nejustificata, iar ANB nu a apelat la prevederile Contractului de Concesiune pentru anularea Deciziei ARBAC, care este astfel in vigoare. 3. Decizia ARBAC nr. 8/2005 (Art. 3 necontestata de ANB) a fost emisa dupa primirea raspunsului ANB la observatiile ARBAC la RA si deci se va aplica aceasta Decizie. 4.ARBAC isi mentine pozitia intrucat „repararea drumului” este mentionata in rubrica SO al NS A5, ca element constitutiv atunci cand

	5. S-au identificat 17869 inregistrari (notificari) de explozii/scurgeri, dintre care 1830 Excluderi Admisibile propuse de ANB; pentru nici una dintre cele 1830 de excluderi nu a fost solicitata aprobarea ARBAC, nici la predarea RA si nici la data aparitiei lor; 6. Sunt consemnate in baza de date notificari (cca 985 bucati) care la coloana 2 „numar inregistrare ANB” contin litera „R” in cadrul numarului de inregistrare al reclamatiei. Ce inseamna acest mod de inregistrare? 7. Sunt consemnate notificari (cca 38 bucati) care la coloana „sursa” de intrare in ANB au prevazute informatia „Registru”. Ce inseamna acest mod de inregistrare ? 8. In unele cazuri (notificari) din baza de date s-a constatat nerespectarea Deciziei ARBAC 16/2003 privind data de intrare a reclamatiilor scrise care nu este data intrarii in Directia Comerciala, ci data intrarii in Cop, ceea ce duce la afectarea duratei de rezolvare (vezi art. 2 din Decizia ARBAC 16/2003). 9. S-au remarcat inregistrari cu “durata de rezolvare” negativa. Ce inseamna aceasta? 10. S-au remarcat inregistrari cu “durata de constatare” negativa. Ce inseamna acesta? 11. Exista cca 48 de notificari cu data rezolvarii dupa 16.11.2004 (pana la 11.01.2005). Exista notificari in perioada 15.11.2003 – 15.11.2004 care nu au fost rezolvate ? Cum se aplica art.2 si 3 ale Deciziei ARBAC 15/2003 ?	neavand prevazuta rubrica respectiva. In ceea ce priveste baza de date ANB este de acord ca nu cuprinde informatii complete privitor la acest aspect, dar conformitatea NS A5 nu se evalueaza functie de acest criteriu. 5. ANB nu intelege observatia ARBAC deoarece forma de prezentare a rapoartelor este cea obisnuita 6. ANB a explicat ca in situatia aparitiei unor perturbari in functionarea sistemului de inregistrare si transfer on line , notificariile primite sunt inregistrate intr-un registru special. Aceste notificari sunt identificate avand litera „R” 7. Raspuns conform cu cel de la punctul 6 8. Prin scrisorile nr. 370/2003 si nr. 13789/2004 ANB explica , ca avand in vedere diversele porti de intrare a sesizarilor scrise la ANB, NS sunt calculate din momentul inregistrarii acestora in cadrul structurilor operative. ANB a luat masuri ca durata de transmitere a sesizarilor de la locul de intrare la structurile operative sa nu depaseasca de regula o zi lucratoare. 9. Observatia se refera la cazul notificarilor primite dupa rezolvarea problemei 10. Observatia se refera la cazul notificarilor primite dupa efectuarea constatarii 11. In anul contractual 4 perioada de inregistrare a notificarilor este intre 14.11.2003 si 14.11.2004 si de rezolvare intre 14.11.2003 – 17.11.2004. Notificarile inregistrate in perioada mai sus mentionata rezolvate dupa	avand durata de doua luni de la notificare. ANB va solicita pdv la Comisia de Experti, functie de care CEX ARBAC va emite Decizia finala. 5. Forma rapoartelor ANB este cea obisnuita, dar este primul Raport in care ANB solicita EA pentru NS A5, fara a face nici un demers pentru aprobarea lor , nici la predarea RA si nici la data aparitiei lor. Intr-adevar EA nu influenteaza conformitatea NS fata de SB. 6. Intrebari suplimentare ?: -registru special este tinut la CTA? -defectiunile si perturbarile in functionare sistemului la ce se refera? la CTA sau si la transferul notificarilor pe NS specifice. Se va solicita o clarificare a acestui mod de inregistrare printr-o procedura ANB 7. Idem punctul anterior 8. Conform Deciziei ARBAC 16/2003, pentru exploziile / scurgerile notificate prin sesizari scrise, durata de rezolvare se calculeaza intre data rezolvarii si data primei intrari in ANB, cu o intarziere acceptata de 1 zi lucratoare. Propunere ARBAC : Daca durata dintre DC si CO este mai mare de 1 zi lucratoare atunci momentul la care se masoara duratele de rezolvare a notificarilor va fi data DC (prima intrare in DC) 9. Problema rezolvata prin Decizia ARBAC nr. 8/2005 necontestata de ANB 10. Idem 9 11. ANB a transmis in RA 2004 o parte din datele privind rezolvarea acestor inregistrari (unele avand date de rezolvare in ianuarie 2005). ANB nu a contestat art. 2 si 3 din Decizia nr. 15/2003.
--	---	--	--

	12. S-au remarcat inregistrari duble dupa cum urmeaza : a)aceeasi adresa, aceeași persoana care reclama, aceeași data și ora, același continut al reclamației cu numere de inregistrare diferite; b)acelasi numar de inregistrare pentru doua reclamatii total diferite , la date diferite si cu adrese diferite(anexa – lista dublari nr. de inregistrare pentru sectorul1). Cum explicati acestea? 13.Care este procedura de tratare a exploziilor/scurgerilor pe“rețele telescopice” ? S-au intalnit urmatoarele incadrari : a)cazuri care “nu se confirma”; b)cazuri de EA (ex. A5-EA2); c)cazuri incadrate in NS (ex. Iancului, Pantelimon, cu interventie in subsol); 14. Din cele 2513 notificari “nu se confirma exploz./scurgerea”s-au identificat notificari de felul : a) cca 500 de inregistrari cu “mod de rezolvare” = “ defect interior”. Cate din acestea sunt rețele telescopice sau contoare comune b) La rubricile “Observatii” sau “ mod de rezolvare” gasim un comentariu de forma : <i>apartine altui Cop, zona, etc</i>, fara a se face o trimitere la cum a fost rezolvata problema. Ce s-a intamplat cu aceste avarii si de ce au fost incadrate la “nu se confirma” si cum au fost incadrate in NS? c) La rubricile “Observatii” sau “ mod de rezolvare” gasim un comentariu de forma <i>apartine Canale</i> (canalizare infundata, apa de ploaie, etc), fara a se face o trimitere la cum a fost rezolvata notificarea si invers, în baza de date de la canale exista “ nu se confirma” cu observatia “ avaria pe retea apa. Exista Autosesizari de la “Canale” dar nu se poate face identificarea cu notificarea initiala, sau	17.11.2004 au fost considerate , la evaluarea NS A5, ca avand durata de rezolvarea mai mare de 72 de ore. Datele privind rezolvarea acestor notificari nu au fost transmise la ARBAC. ANB a contestat art. 2 și 3 din Decizia ARBAC nr. 15/2003 și considera ca ele nu se aplica. 12. Astfel de cazuri ce reprezinta 0.08% din inregistrari sunt provocat de disfuncțiuni ale sistemului informatic . ANB va analiza si va lua masurile ce se impun. 13. Aceste notificari se refera la avarii pe rețele ce nu fac parte din domeniul condat a) ANB nu are o astfel de evidenta b) Aceste notificari au fost transmise si inregistrate imediat la structura responsabila, în baza diagnosticului real, neafectandu-se astfel calculul NS. ANB se preocupa pentru imbunatatirea trasabilitatii dintre inregistrari. c) Aceste notificari au fost transmise si inregistrate imediat la structura responsabila, în baza diagnosticului real, neafectandu-se astfel calculul NS. ANB se preocupa pentru imbunatatirea trasabilitatii dintre inregistrari	12. Se va solicita oficial enumerarea „masurilor ce se impun” astfel incat sa nu se mai intalneasca asemenea anomalii in inregistrările bazei de date 13. Ce se intampla cu contoarele comune? Daca pe rețelele din avalul contoarelor comune nu sunt inregistrate avariile, atunci este o greșeala care trebuie rectificata a) Se va transmite la ANB ca pentru EIC NS A5 sa se inregistreze in B.D. si notificările cu avarii pe RT și CC cu introducerea lor in calcul b) Nu au fost regasite in bazele de date. ANB va trebui sa demonstreze ca exista in bazele de date ale Raportului sau pentru anul 4 de concesiune. c) Propunere de reglementare : Se vor inregistra ca autosesizare in baza de date corespunzatoare . Nr. de inregistrare a autosesizării va fi consemnat la rubrica „observatii.
--	--	--	--

	cu data la care s-a facut constatarea notificarii de canal si s-a depistat avarie de apa. Care este procedura in aceste cazuri? d) S-au identificat lucrari cu “durata constatarii” negativa, unele la lucrari in garantie. Cum se explica “ nu se confirma” (pierderea de apa exista) si ce se intampla cu exploziile/scurgerile pe retelele aflate in garantie? e) Cum se explica modul de rezolvare “ nu se confirma” cand “durata constatarii” depaseste 24h, 72h, atingand 900 de ore? Mai este relevanta constatarea dupa 900 de ore? (atat la reclamatia “lipsa apa” care poate fi datorata avariei cat si a reclamatiei “avarie”). 15. Excluderi admisibile O situatie aparte este cea a Excluderilor Admisibile. Exista un numar foarte mare de propuneri de EA, care per total ANB duce la un procent de 10.24% din total notificari. Se observa ca ANB nu a propus nici o excludere pentru cele 1767 notificari inregistrate in formatul vechi al bazei de date, astfel incat procentul real al excluderilor propuse este de 11.4% (1830 de EA la 16.102 notificari). La tipurile de EA (suplimentare de contract) propuse se fac urmatoarele observatii : A5-EA1 - Lipsa reclamant de la domiciliu Se observa propuneri de EA (Ex. pentru notificarea T010314580) cu motivul “lipsa reclamant de la domiciliu”, avaria fiind reclamata in carosabil si diagnosticata in trotuar. De ce era necesara prezenta reclamantului ? A5-EA2 - Lipsa acces la elementul avariat Cazurile incadrate in acest tip de EA reprezinta cca 50% din totalul excluderilor propuse de catre ANB, duratele de rezolvare a acestor cazuri sunt foarte mari : - Durata medie de rezolvare cca 380 de ore - durata maxima de rezolvare 4701.5 ore , cu explicatia “ teren viran, depozit de gunoi” ,excludere nejustificata la o aemenea durata in comparatie cu durata de 4203 ore cu explicatia “garaj pe avarie” cu durata de rezolvare justificata.	d) Observatia dvs se refera la cazul notificarilor primite dupa efectuarea constatarii. In ceea ce priveste pierderile de apa pe retelele in garantie, ANB le remediază in conformitate cu procedurile NS A5. e) ANB este de acord ca o astfel de situatie putea sa genereze dupa constatare o neconformitate dar din fericire nu este cazul. ANB sustina ca aceasta situatie confirma acuratetea cu care concesionarul inregistreaza notificările 15. Cu privire la rationamentul ARBAC, ANB face urmatoarele precizari : Cele aproximativ 10% notificari identificate si raportate ca EA in cadrul NS A5 evidentiaza problemele generate de mediul extern pe care le intampina ANB in rezolvarea cazurilor incadrate in acest NS. In lipsa unui cadru reglementat, acceptat de ANB si ARBAC, privind modul de tratare, inregistrare si probare a EA, observatiile ARBAC sunt speculative. ANB sustina ca a actionat intocmai cu prevederea din contract la care ARBAC face referire. ANB sustina ca incercările repetate de a rezolva avariile prevazute nu au avut succes intrucat problemele identificate la constatare si/sau la inceperea lucrarilor (EA) au persitat. In aceste conditii, ANB a actionat pentru rezolvarea problemei „cat mai curand posibil din punct de vedere practic”.	15. ARBAC a propus un Proiect de Decizie privind reglementarea identificării, înregistrării, calculării, raportării, verificării și aprobării Excluderilor Admisibile privind NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/surgeri și reparatie. Proiectul de Decizie a fost contestat de ANB și s-a hotarat obtinerea unui punct de vedere al Comisie de Experti.
--	---	--	--

De altfel, dintr-o analiza mai atenta a acestui tip de EA, am constatat urmatoarele :

Interval orar de tratare explozie/scurgere (ore)	Numar explozii / scurgeri propuse ca A5-EA2	Durata medie de tratare (ore)
< 72	70	55.2
72<300	419	149
300< 1000	173	516
1000<2000	49	1300
>2000	9	3210

Se observa ca doar 60% (aproximativ) din cazurile propuse au durata medie de rezolvare acceptabila, numai in cazul in care se poate demonstra interventia ANB in cadrul a 72 de ore pentru crearea conditiilor privind accesul.

Cca 10 % din cazuri sunt rezolvate in mai putin de 72 de ore, desi sunt identificate in baza de date ca propunere de EA. Pentru restul de cca 30% cu durata medie de rezolvare intre 500 de ore si 3000 de ore consideram ca ANB nu a respectat prevederea CC, Partea a III-a, Caiet de Sarcini, conform careia *“Concesionarul ar trebui sa actioneze pentru rezolvarea problemei cat mai curand posibil din punct de vedere practic”*.

Solicitarea acestui tip de EA in conditiile in care constatarea se face la peste 72 de ore (durata maxima de rezolvare pentru A5) nu poate fi considerata rezonabila. S-au constatat foarte multe propuneri de EA2 pentru masini parcate cu timpi de rezolvare mai mari decat la infiltratii in galerii sau lucrari complexe. Exista propuneri de EA care nu au legatura cu tipul EA, de exemplu: se propune A5-EA2, avarie in trotuar, iar la observatii : necesita *“Acordul autoritatilor PMB - dl. Cismas”*

Astfel de observatii se pot formula si pentru celelalte tipuri de EA propuse de catre ANB, iar pe baza lor, in urma discutiilor intre parti, se va putea decide o reglementare corecta a cazurilor de EA suplimentare pentru NS A5.

13	NS A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa 1. ARBAC a constatat ca ANB nu a evaluat Nivelul de Serviciu, solicitand calcularea acestuia 2. ARBAC a solicitat transmiterea tuturor informatiilor conform scrisorii 99/27.01.2005 prin scrisoarea 180/17.02.2005 o prezentare a viitoarelor masuri prin care sa se poata solutiona si celelalte bransamente ramase: bilantul apei potabile pentru anul 4 si o lista a incidentelor sau influentelor parute care pot fi acceptate drept excluderi admisibile. 3. ARBAC a facut o serie de observatii fata de propunerile ANB la formule de calcul a NS A7, formulate in decembrie 2004. ARBAC a intocmit un punct de vedere catre membri Comisiei de Experti, tinandu-se seama de faptul ca nu s-a putut ajunge la un punct de vedere comun cu ANB.	1. ANB nu raspunde la aceasta observatie. 2. ANB face referire la scrisoarea 1371/07.03.2005 in care s-ar afla toate raspunsurile la solicitarile ARBAC. 3. Lipsa raspuns	1. Lipsa raspunsului ANB este nejustificat. ANB nu a prezentat nici o metoda verificabila pentru ca ARBAC sa poata constata respectarea obligatiei de crestere a randamentului intre anul 1 si anul 5 cu 7% si nici nu a prezentat puncte de vedere argumentate cu privire la respectarea obligatiilor concesiunii de a atinge nivele europene, dat fiind constatarea ca NS in anul 4 a fost de 50%. 2. In scrisoarea 1371/27.03.2005 au fost transmise numai cu titlu informativ, o serie de informatii incomplete, insa cele transmise sunt diferite de cele transmise cu rapoartele anuale. Nu a transmis o lista cu eventuale EA. 3. ANB si ARBAC au avut intalniri pentru a clarifica modalitatea de evaluare a NS A7. A ramas inca de clarificat, cum se va evalua incepand cu anul 1 si care vor fi cresterile procentuale ale randamentului sistemului pana in anul 25 al concesiunii.
14	NS A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi ARBAC a solicitat prezentarea valorii facturilor emise pentru clientii facturati pe contoare comune, inclusiv cei din avalul celor cc.126 statii de hidrofor, pentru anul IV de concesiune constatat ca ANB nu a evaluat Nivelul de Serviciu, solicitand calcularea acestuia.	ANB nu raspunde la aceasta observatie, considerand ca Decizia ARBAC 11/2003 a fost contestata. ANB informeaza, ca doar printr-o decizie a Comisiei de Experti ARBAC poate stabili alt SB decat cel propus de ANB.	Raspunsul ANB este nejustificat intrucat, ARBAC a aprobat SB care reflecta nivelul de indeplinire a acestora de catre RGAB in cei doi ani anteriori concesiunii. ARBAC a constatat ca propunerea ANB de NSB nu concorda cu informatiile privind nivelul de indeplinire a serviciului in cei doi ani anteriori concesiunii si deci valoarea NSB aprobata este in mod firesc alta decat cea propusa de ANB. Vom reflecta daca nu cumva ANB sugereaza prin obligatiile sale pe acest subiect, ca ARBAC a emita si o decizie de penalizare a ANB pentru lipsa de informatie completa si relevanta conform clauzei 11.3.2 si 11.3.3. Evaluarea, atat pentru NSB cat si pentru anii 1, 2 si 3 de concesiune, a fost

			facuta tinand seama de valoarea facturilor emise de contorii de retea. Pentru anul 4, pana la momentul intocmirii raportului, ANB nu a transmis informatiile cu care ARBAC ar fi evaluat acest NS.
15	NS B1 – Calitatea apei efluentului Se solicita lista punctelor de prelevare	ANB nu a prezentat aceasta lista	ARBAC isi mentine solicitarea pentru prezentarea acestei liste.
16	NS B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia 1. Exista notificari de guri de scurgere infundate, reclamate de catre aceeasi persoana, aceeasi adresa, cateva zile consecutiv si rezolvate cu fise de interventie diferite in aceleasi zile in care au fost notificate. Din aceasta situatie se poate concluziona ca echipele care au fost sa desfunde gurile de scurgere la primele notificari nu si-au facut datoria si in acest caz este vorba despre o singura notificare cu durata de rezolvare mai mare ? 2. In baza de date exista 371 notificari care, in urma constatarii si diagnosticarii, de catre ANB, au fost cazuri declarate ca “nu se confirma notificarea de gura de scurgere infundata”. Din verificarea in baza de date a “modului de rezolvare” a acestor cazuri (coloana W din baza de date), au reiesit urmatoarele situatii: a) Cazuri de guri de scurgere acoperite cu asfalt, beton. b) Cazuri de guri de scurgere curatate de frunze. c) Cazuri de guri de scurgere infundate. Aceste 3 tipuri de cazuri nu pot fi declarate ca “nu se confirma notificarea de gs infundata” ci se vor trata in cadrul Nivelului de Serviciu B3 cu incadrarea lor pe duratele de rezolvare specifice NS B3 si, daca timpul de rezolvare depaseste durata maxima de rezolvare specifica NS B3, atunci ANB poate solicita, pentru primele 2 cazuri, aprobarea lor ca Excluderi Admisibile. d) Cazuri de guri de scurgere surpate, racord gs spart, racord gs infundat. Aceste cazuri pot fi declarate ca “nu se confirma notificarea de gs infundata” dar trebuie specificat in baza de date transferul catre indicatorii in care se incadreaza, B4.1 sau B4.2.	1. Echipele au fost <u>reactive</u> in rezolvarea problemelor, dar deficientele constructive ale retelei fac ca aceasta problema sa reapara. Aceste zone sunt monitorizate de ANB si sunt incluse in Programul de mentenanta preventiva. (a) si (b) sunt cazuri neimputabile ANB si deci nu se incadreaza in NS B3. c) va rugam sa precizati aceste cazuri pentru a analiza punctual. d) ANB nu a raspuns la acest punct	2. Tipurile de cazuri de la pct. (a) si (b) sunt cazuri de EA conform CC – “necuratarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile” si “cantitati excesive de pietris, etc. care intra in GS datorita lucrarilor de constr. adiacente, caz in care antreprenorul constructiei trebuie sa mentina GS libera si in buna stare”. c) Exemple: nr. crt. in baza de date 5821 si 12020 (le puteti gasi selectand coloana W – GS infundate). Solicitam ANB verificarea acestor cazuri si propunere de imbunatatire a procedurii de inregistrare in Baza de Date. d) Trebuie transmis la ANB ca aceste notificari sa fie transferate ca autosesizari la B4.1 si B4.2 (prabusire sau infundare), dupa caz, cu datele de identificare corespunzatoare. 3. Pentru a putea identifica in Baza de date comuna a NS B3, B4.1, B4.2, B4.3, B5 cazurile

	3. In baza de date este trecut un numar mai mare de cazuri de EA decat in tabelul rezumativ, ceea ce conduce la imposibilitatea identificarii in baza de date a notificarilor pentru care ANB solicita aprobarea ca EA.	3. Informatia din baza de date arata toate situatiile in care ANB a intampinat probleme la rezolvarea cazurilor. Pentru calculul NS B3 au fost luate in considerare numai cazurile identificate ca EA ce au avut durata de rezolvare mai mare de 96 ore	de EA pentru care ANB solicita aprobare, este necesar a se evidentia, eventual intr-o coloana separata, numai aceste cazuri. EA vor fi inregistrate si tratate in conformitate cu pozitia Comisiei de Experti in general
17	B 4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei In baza de date exista 324 notificari care, in urma constatarii si diagnosticarii, au fost cazuri declarate “neconfirmate ca prabusiri de canal colector”. Din verificarea bazei de date a “modului de rezolvare” (coloana W) a acestor cazuri, au reiesit urmatoarele situatii: - Cazuri de canal infundat; - Cazuri de guri de scurgere infundate; - Cazuri de desfundat racord. Aceste cazuri sunt intr-adevar cazuri care “nu se confirma ca prabusiri canal” dar la care trebuie specificat in baza de date transferul catre indicatorii in care se incadreaza, B3 sau B4.2	Au fost luate masurile necesare pentru a asigura trasabilitatea dintre notificările initiale neconfirmate si autosesizarile corespunzatoare NS in care se incadreaza cazul	Se va solicita ANB sa precizeze in ce coloana este evidentiat acest transfer? Pentru a identifica aceste cazuri este neaparat necesar a se evidentia “data constatarii (diagnosticarii)”.
18	B 4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii 1. In baza de date exista 2344 notificari care, in urma constatarii si diagnosticarii, au fost cazuri declarate “neconfirmate ca infundari de canal colector”. Din verificarea bazei de date a “modului de rezolvare” (coloana W) a acestor cazuri, au reiesit urmatoarele situatii: - Cazuri de guri de scurgere infundate; - Cazuri care apartin Cop5, CO1, etc. In primul tip de cazuri sunt intr-adevar cazuri care “nu se confirma ca infundari canal” dar la care trebuie specificat in baza de date transferul catre indicatorii in care se incadreaza. Pentru cel de-al doilea tip de cazuri trebuie explicat mai detaliat modul de rezolvare. 2. In baza de date este trecut un numar mai mare de cazuri de EA decat in tabelul rezumativ, ceea ce conduce la imposibilitatea identificarii in baza de date a notificarilor pentru care ANB solicita aprobarea ca EA	1. Pentru primul tip de cazuri s-a raspuns ca s-au luat toate masurile pentru a asigura trasabilitatea. Pentru cel de-al doilea tip de cazuri ANB nu a raspuns. 2. Informatia din baza de date arata toate situatiile in care ANB a intampinat probleme la rezolvarea cazurilor. Pentru	1. Se va solicita ANB sa precizeze in ce coloana este evidentiat acest transfer? Pentru a identifica aceste cazuri este neaparat necesar a se evidentia “data constatarii (diagnosticarii)”. 2. Este necesar a se evidentia, eventual intr-o coloana separata, numai cazurile pentru care ANB solicita aprobarea cazurilor ca EA

		calculul NS B4.2 au fost luate in considerare numai cazurile identificate ca EA ce au avut durata de rezolvare mai mare de 48 ore.	pentru a putea fi identificate in baza de date comuna cazurile de EA din tabelele rezumative pentru care ANB solicita aprobare.
19	NS B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare Asa cum s-a constatat si la Evaluarea Continuarii Conformitatii, este necesar a se stabili care sunt solutiile tehnice existente prin care se face racordarea la reseaua publica de canalizare a instalatiilor interioare a blocurilor pentru a putea stabili care sunt cazurile notificate care se incadreaza in NS B5. 1. In urma verificarii bazei de date comuna s-a constatat ca exista numere de inregistrare la sursa dublate, cu toate ca se refera la adrese diferite, zile diferite, petenti diferiti. Va transmitem spre verificare o lista cu o parte din inregistrarile cu numere dublate. 2. In urma verificarii bazei de date comuna s-a constatat necesitatea completarii bazei de date cu rubrica “data constatarii (diagnosticarii)”.	ANB este de acord cu dezbaterea acestui subiect in cadrul unei reuniuni viitoare 1. Astfel de cazuri sunt provocate de disfunctiuni ale sistemului informatic. ANB va analiza cauzele si va lua masurile ce se impun. 2. ANB nu a regasit in CC Partea a III-a – Nivele de Servicii prevederi care sa oblige Concesionarul in a inregistra si raporta ora constatarii si solicita abordarea acestui subiect in reuniunile viitoare ANB-ARBAC	Se propune o reuniune in prima decada a lunii iulie 2005 pe aceasta tema. 2. Clauza 17.7 din CC care prevede: “Concesionarul va schimba formatul informatiilor furnizate conform acestei Clause 17, dupa cum Autoritatea de Reglementare Tehnica o poate cere in mod rezonabil dupa discutiile purtate cu Concesionarul in ceea ce priveste natura, scopul si efectul schimbarilor
20	NS C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total 1. Din informatiile prezentate de la ANB in cadrul raportului Anual, am constatat ca ANB a prezentat pe suport informatic o baza de date a tuturor clientilor ANB (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati. De asemenea a prezentat si o lista a bransamentelor care sunt propuse drept excluderi. Lipseste insa lista tuturor bransamentelor, asa cum a fost transmisa impreuna cu rapoartele pentru EIC si ECC. ARBAC a solicitat ANB sa prezinte, pe suport informatic, lista tuturor bransamentelor existente in baza de date a ANB la data de 17.11.2004, structurata pe utilizatori casnici, asocietii locatari, agenti economici, cu evidentiarea celor contorizate. 2. De asemenea ARBAC a constatat ca in cadrul Raportului	1. ANB a raspuns ca informatiile au fost transmise odata cu Raportul Anual, bransamentele fiind incluse in listele de clienti. 2. ANB considera ca nu-i poate fi imputat faptul ca lipsa contorului pe unele bransamente a fost	1. Raspunsul ANB incorect, intrucat conformitatea pentru acest Nivelul de Serviciu se calculeaza tinand seama de numarul de bransamente ale tuturor clientilor, iar conform prevederilor Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune „un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, <u>deci cel putin unul.</u> 2. ARBAC a aratat anterior ca, conventiile civile nu pot fi acceptate drept EA (ele sunt

	Anual, ANB a prezentat anumite incidente care ar putea fi incadrate in categoria EA. Pentru acest NS Contractul de Concesiune nu prevede nimic referitor la EA. ARBAC nu este de acord cu introducerea in cadrul Excluderilor Admisibile a „conventiilor civile” (32 cazuri), deoarece pana la intrarea in legalitate acestea nu trebuiesc incluse in numarul total de bransamente nici nu ar trebui sa se regaseasca in baza de date a ANB. De asemenea ARBAC considera ca „bransamentele inchise” (223 cazuri) nu pot fi incadrate in cadrul EA, fara a se cunoaste motivul deciziei ANB de a inchide aceste bransamente. Solicitam ca ANB sa transmita motivul pentru care aceste bransamente sunt inchise si nu pot fi contorizate.	impiedicata sau influentata de factori externi.	executate clandestin si nu intra in sarcina concesionarului de a le prevedea cu contoare, acestea nu pot intra in baza de date clienti a ANB decat dupa efectuarea receptiei si incheierea contractului de furnizare a apei). Bransamentele inchise
21	NS C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri 1. Din baza de date a ANB la RA reiese ca data inregistrarii cererii de catre viitorul client ANB este aceeaasi cu data semnarii contractului de executie, iar in dosarul de informare client se specifica ca data semnarii CE se va face dupa obtinerea de catre client a proiectului si a devizului estimativ. 2. Exista in tabelul bazei de date, la coloana 16 completata data calendaristica a eliberarii AC, iar in coloana 33 al aceluiasi tabel se regaseste informatia “AC neeliberata – lucrare executata “ 3. Sunt 21 de lucrari care au fost executate anticipat de ANB Ce inseamna lucrari executate anticipat ? 4. Conform CC si a rubricii din tabelul rezumativ, am dori sa stim nr. de gospodarii in asteptarea conectarii bransamentului / racordului la retea de apa si / sau canalizare 5. S-a mai propus de catre ANB inca un tip de EA – EA14, cazuri de clienti clandestini sau cazuri in care petitionarul a renuntat sau a amanat executia lucrarii (3 cazuri de EA14)	1. Situatii de tipul celor semnalate de ARBAC reprezinta exceptii ce au fost acceptate de ANB la solicitarea unor clienti care au optat din start pentru executia lucrarii cu ANB. ANB precizeaza faptul ca aceste situatii nu influenteaza sub nici o forma NS. 2. In cazul strazilor in curs de modernizare executia lucrarilor de bransamente/racorduri a fost realizata in regim de urgenta. 3. Idem punctul 2 4. ANB propune ca in cadrul unei reuniuni sa defineasca termenul “in asteptare”. In baza de date exista 48 de solicitari de bransamente/racorduri noi, pentru care solicitantii au optat sa fie executate de catre ANB, la care nu s-a obtinut AC 5. Nu exista explicatie ANB la aceasta intrebare, in plus fata de simplul fapt ca au fost identificate in BD asemenea cazuri	1. Din baza de date a ANB reiese ca un nr. de 361 de cereri de bransare/racordare coincid cu data semnarii contractului de executie (CE).Nu sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului. Data semnarii contracului de executie trebuie sa fie diferita de data solicitarii de executie bransament / racord fara exceptie. 4. Nominalizarea cazurilor de solicitari “in asteptare” si identificarea cauzelor ce determina situatii de bransare/racordare “in asteptare”.De exemplu cele 48 de cazuri la care face referire ANB pot fi considerate “in asteptare” 5. Fiind vorba de un nou tip de EA fata de cele deja abrobate de ARBAC va trebui sa fie reglementat si acest tip de EA in baza unor dezbateri comune.
22	NS C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Propunerea ARBAC privind neincluderea in BD	

	Prin scrisoarea de Certificare a Conformitatii cat si prin scrisoarea nr. 1178/12.11.2003, ARBAC a solicitat o imbunatatire a modului de inregistrare a NS C3, precum si respectarea Deciziei ARBAC nr. 24/2003 privind formatul inregistrarilor de baza.	a solicitarilor clientilor care se refera la modificare date contract, modificare mod de plata, etc a fost luata in condsideratie, asa cum ANB a semnalat in scrisoarea nr. 13791/15.12.2004. Insa, pentru a evita aparitia unor probleme legate de schimbarea arhitecturii BD X7 modificarile au fost implementate incepand cu anul 5 contractual	Trebuie clarificata pozitia ANB fata de prevederile Deciziei ARBAC nr.24/2003, care a fost contestata de ANB prin scrisoarea 6725/01.09.2003. Contestatia ANB a fost respinsa de ARBAC ca fiind nejustificata, iar ANB nu a apelat la prevederile din CC pentru anularea Deciziei ARBAC, care este astfel in vigoare.
23	NS C5 – Timp pentru a raspunde la contactele telefonice Nu se respecta formatul inregistrarilor bazelor de date si a tabelelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, asa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.2 /05.01.2004 si 26 /25.03.2004. S-au solicitat in conformitate cu clauza 17.7, date relevante despre NS C5 prin adresa ARBAC nr. 155/10.02.2005.	Formatul inregistrarilor BD si al tabelelor rezumative este in conformitate cu cerintele CC.	La adresa ARBAC nr.155 /10.02.2005 ANB nu a raspuns pana la data prezentului Raport. In functie de raspunsul ANB se vor decide reglementarile finale printr-o Decizie a CEx. ARBAC.

ANEXA 2

SITUATIA DECIZIILOR C.EX. ARBAC
CONTESTATE DE ANB

ANUL 2002

Nr. Crt.	Decizie ARBAC	Contestatie ANB	Raspuns ARBAC la contestatia ANB (acceptare sau respingere contestatie)	Conformare ANB	Observatii
0	1	2	3	4	5
1	Nr.9 / 24.10.2002 – privind propunerea de penalizare a ANB pentru lipsa de informatii a indicatorului A1 – Calitatea apei potabile	<u>Nr.4782/31.10.2002</u> contesta penalizarea	<u>Scrisoare Nr.278/13.11.2002.</u> prin care se respinge contestatia, transmisa la ANB, CGMB, Comisia ACTE. Comisia ACTE a avizat Proiectul de Hotarare dar nu a fost promovat in plenul CGMB.	NU	Nu s-a emis HCGMB de penalizare avand in vedere rolul deliberativ al CGMB. S-a propus un Proiect de Hotarare al CGMB de modificare a HCGMB 153/2001 pentru a se reveni la statutul initial al ARBAC si a se putea aplica penalitatile contractuale.
2	Nr.10 / 28.10.2002 – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS aferente indicatorilor B3 si B4.3 (SO) in principal datorita lipsei datelor suficiente pt. o evaluare corecta si pentru refacerea formulei de calcul pt. NS B4.3	<u>Nr.7524/28.11.2002</u> contesta lipsa de informatii, dar accepta refacerea formulei de calcul pentru NS B4.3 si transmite prin scr.5534/13.12.2002 urmatorul Raport de EIC.	Deciziile C. EX ARBAC Nr. 1/ 03.01.2003 - Certificare Conformitate NS B3 (SO); Nr. 2 /14.01.2003 – Certificare Conformitate NS B4.3 (SO)	DA	
3	Nr.11 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul A1- Calitatea apei potabile.	<u>Nr 8056/20.12.2002</u> solicita lamuriri suplimentare privind: -NSB pentru reseaua de distributie care nu era prevazut in CC -Modul de calcul al conformitatii - Aplicarea EA	Decizia C. EX ARBAC Nr. 9 / 29.05.2003 – care modifica art.1 din Decizia C.EX ARBAC Nr.11/2002	DA	

0	1	2	3	4	5
4	Nr. 12 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul A5 – Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> s-a contestat art.2 al Deciziei referitor la termenul max. de rezolvare a avariei ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	NU	Decizia C.EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – prin care se modifica art. 2 al Deciziei 12/2002, completata cu Decizia 7/2005, contestata
5	Nr.13 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B3- Timpul intre notif. infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.	<u>Nr.8056/20.12.2002</u> contesta art.2 din decizie referitor la termenul max. de rezolvare a infundarii ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Decizia nu a fost modificata intrucat nu mai era necesara aceasta modificare, la acea data fiind atins NSO.
6	Nr.14 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B4.1 – Timpul dintre notif. unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.	<u>Nr.8056/20.12.2002</u> contesta pct. a) al Art.1 si Art.2 din decizie	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	NU	Decizia C.EX ARBAC Nr. 13 / 29.05.2003 – privind aprobarea NSB pt. indicatorul B4.1prin care s-a acceptat contestatia Art.1 si s-a respins contestatia Art.2
7	Nr.15 / 20.11.2002 – privind aprobarea SB pentru indicatorul B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii.	<u>Nr.8056/20.12.2002</u> contesta pct. a) al Art.1 si Art.2 din decizie	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Respinge contestatia Art.1 si prin Decizia C.EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – modifica art. 2 al Deciziei 15/2002
8	Nr.16 / 20.11.2002 – privind aprobarea SB pentru indicatorul B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector .	<u>Nr.8056/20.12.2002</u> contesta art.2 din decizie referitor la termenul max. de rezolvare a avariei ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Decizia C.EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – prin care se modifica art. 2 al Deciziei 16/2002
9	Nr.17 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare.	<u>Nr.8056/20.12.2002</u> contesta pct. a) al Art.1 si Art.2 din decizie	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Respinge contestatia Art.1 si prin Decizia C.EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – modifica art. 2 al Deciziei 17/2002

0	1	2	3	4	5
10	Nr.18 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C2 – Timpul de realizare de noi br./rac.	<u>Nr.8056/20.12.2002</u> Contesta al.3 al Deciziei referitor la EA solicitand o modificare.	Efectueaza modificarea ceruta comunicata cu scrisoarea ARBAC Nr.9/08.01.2003	DA	
11	Nr. 19 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> s-a contestat art.2 al Deciziei referitor la termenul max. de rezolvare a solicitarilor privind facturarea ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Decizia C. EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – prin care se modifica art. 2 al Deciziei 19 / 2002
12	Nr. 20 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C4 – Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise.	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> s-a contestat art.2 al Deciziei referitor la termenul max. de rezolvare a reclamatiei scrise ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	NU	
13	Nr. 21 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C5 – Timpul pentru tratarea apelurilor telefonice.	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> s-a contestat art.2 al Deciziei referitor la termenul max. de tratare a apelurilor telefonice ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Decizia C. EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – prin care se modifica art. 2 al Deciziei 21 /2002
14	Nr. 22 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente.	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> s-a contestat art.2 al Deciziei referitor la termenul max. de tratare a solicitarilor de audiente ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Decizia C. EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – prin care se modifica art. 2 al Deciziei 22 /2002

15	Nr. 23 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardului de Baza pentru indicatorul C7 – Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii.	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> s-a contestat art.2 al Deciziei referitor la termenul max. de rezolvare a solicitarii ca o obligatie neprevazuta de CC	ARBAC, prin scrisoarea nr. 27 / 13.01.2003, respinge contestatia ANB.	DA	Decizia C. EX ARBAC Nr. 15 / 30.05.2003 – prin care se modifica art. 2 al Deciziei 23 /2002
0	1	2	3	4	5
16	Nr. 24 / 20.11.2002 – privind aprobarea Standardelor de Baza pentru indicatorii D1 – Presiunea minima la bransament pentru apa industrială, D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială, D3 – Acoperire.	<u>Nr 8056/20.12.2002</u> contesta NSB, obligatiile ANB fiind prevazute in “Contractul de furnizare apa industrială”	Ramane valabila Decizia C. EX ARBAC nr.24 / 2002 cu completarile din scrisoarea ARBAC nr.57 / 01.2003	DA	
17	Nr. 25 / 20.11.2002 – privind respingerea propunerii ANB privind Nivelul Standardului de Baza pentru indicatorul A7 – Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa	<u>Nr. 8056/20.12.2002</u> contesta Decizia ARBAC.	Decizia 25/2002 s-a transmis la Comisia de Experti, cu scrisoarea 382/04.12.2002. Comisia de Experti a considerat ca este un litigiu si este de competenta solutionarii de catre Expertul Tehnic, ceea ce nu era cazul, fiind atributia CE de a solutiona stabilirea NSB.	NU	ARBAC a solicitat informatii si in ianuarie 2003. Informatiile primite au stat la baza Deciziei ARBAC nr.10/2003 S-a solicitat din nou stabilirea NSB de catre Comisia de Experti
18	Nr. 32 / 28.11.2002 – privind respingerea Nivelului Standardului de	<u>Nr. 8530/18.12.2002</u> ANB contesta decizia intrucat considera ca a luat in calcul	ARBAC Notifica ANB pentru solicitare de informatii.	NU	ANB nu respecta Deciziile ARBAC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a

	Baza pentru indicatorul A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor	bransamentele concesionate.	Informatiile primite au stat la baza Deciziei ARBAC nr.11/2003 privind aprobarea NSB A8.		Conformitatii in perioada de EIC.
19	Nr. 33 / 28.11.2002 – privind respingerea Nivelului Standaardului de Baza pentru indicatorul C1 -Clienti contorizati ca procentaj din total	<u>Nr. 8530/18.12.2002</u> ANB contesta decizia intrucat considera ca a luat in calcul bransamentele concesionate.	ARBAC a respins contestatia si a solicitat informatiile necesare stabilirii corecte a NSB. Informatiile primite au stat la baza Deciziei ARBAC nr.12/2003	NU	ANB nu respecta Deciziile ARBAC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii in perioada de EIC.

**SITUATIA DECIZIILOR C.EX. ARBAC
CONTESTATE DE ANB**

ANUL 2003

Nr. Crt.	Decizie ARBAC	Contestatie ANB	Raspuns ARBAC la contestatia ANB (acceptare sau respingere contestatie)	Conformare ANB	Observatii
0	1	2	3	4	5
20	Nr. 10/29.05.2003 privind aprobarea Nivelului Standaardului de Baza pentru indicatorul A7 - Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa	Nr.5276/11.08.2003 solicita modificarea unor articole	ARBAC a transmis mai multe variante ale unui nou proiect de Decizie (nr.796/20.10.2003) Observatii ANB cu scrisoarea nr.8995/19.11.2003	NU	ARBAC si-a mentinut punctul de vedere, si a transmis la ANB un nou proiect de decizie ce tine seama si de observatiile acestuia. In anul 2005 problema evaluarii NSB a fost transmisa Comisiei de Experti pentru aprobarea NSB si exprimarea de punct de vedere privind evaluarea NS A7.
21	Nr.11/16.06.2003 privind aprobarea Nivelului Standaardului de Baza pentru indicatorul A8 -Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor	Nr. 5276/23.07.2003 Contesta decizia pe motiv ca nu reflecta nivelele de indeplinire a NS A8 din ultimii 2 ani ai RGAB	Scrisoarea nr.790/20.10.2003 in care ARBAC respinge contestatia si isi mentine punctul de vedere exprimat in decizie.	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS.
22	Nr.12/16.06.2003 privind aprobarea Nivelului Standaardului de Baza pentru NS C1- Clienti contorizati ca procentaj din total	Nr. 5276/23.07.2003 Contesta decizia pe motiv ca nu reflecta nivelele de indeplinire a NS C1 din ultimii 2 ani ai RGAB	Nr.599/05.08.2003 ARBAC respinge contestatia si solicita reconsiderarea pdv al ANB	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS.
23	Nr.16 / 04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii A2, A3, A5 si A6	Nr. 6725/01.09.2003 inregistrările din col. 49 sunt inutile, selectia realizandu-se dupa coloana "Diagnostic"	Nr. 697 / 19.09.2003 ARBAC respinge contestatia	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS.
24	Nr. 19/04.08.2003-privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date	Nr.6725/01.09.2003 Contesta decizia pe motiv ca formatul inregistrarii nu	Nr. 697 / 19.09.2003 ARBAC respinge contestatia	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC

	pentru NS A8	respecta cele discutate in cadrul reuniunilor comune.			riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii
25	Nr. 22/04.08.2003 privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru NS C1	<u>Nr.6725/01.09.2003</u> Contesta decizia pe motiv ca formatul inregistrarii nu respecta cele discutate in cadrul reuniunilor comune.	<u>Nr. 697 / 19.09.2003</u> ARBAC respinge contestatia	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS
26	Nr. 23 / 04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru NS C2 - Timpul de realizare de noi br./rac.	<u>Nr. 6725/01.09.2003</u> Contesta inregistrarea referitoare la caracteristicile brans./ rac.	Decizia C. EX ARBAC Nr. 41 / 19.11.2003 - privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul - NS C2 - Timpul de realizare de noi br./rac.	DA	
27	Nr. 24 / 04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru NS C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.	<u>Nr. 6725/01.09.2003</u> Contesta col. 5,6 referitoare la numele si adresa petentului.	<u>Nr. 697 / 19.09.2003</u> ARBAC respinge contestatia	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS
28	Nr. 25 / 04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru NS C4 –Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.	<u>Nr.6725/01.09.2003</u> Contesta col. 5, 6 referitoare la numele si adresa petentului si col.10 referitoare la „continutul raspunsului”	<u>Nr.697/19.09.2003</u> ARBAC respinge contestatia	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS
29	Nr. 27 / 04.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru NS C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind	<u>Nr. 6725/01.09.2003</u> Contesta col..12 referitoare la “data ultimei verificari metrologice”	<u>Nr. 697 / 19.09.2003</u> ARBAC respinge contestatia	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC riscand sa obtina o Decizie de Respingere a

	acuratetea contorizarii.				Conformitatii NS
0	Nr. 30 / 28.10.2003 – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternative cu apa potabila	<u>Nr. 9188/05.11.2003</u> Contesta motivul respingerii “lipsa de informatii”	Decizia C. EX ARBAC Nr. 42 / 2003 – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6.	DA	
31	Nr.31 / 28.10.2003 – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare. (SO) datorita refuzului transiterii bazei de date comuna.	<u>Nr.9189 /05.11.2003</u> prin care contesta ca trebuie sa transmita baza de date comuna, considerand ca fiecare NS are o baza de date proprie	Decizia C. EX ARBAC Nr. 43 / 24.11.2003 – privind aprobarea Scrisorii de Certificare Conformitate NS B5 (SO)	DA	
32	Nr.32/08.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total.	<u>Nr.9190/12.11.2003</u> ANB contesta intrucat considera ca ARBAC a evaluat conformitatea tinand seama de clienti si nu de bransamente	<u>Nr.1019/04.12.2003</u> ARBAC respinge contestatia, solicitand conformarea ANB de a contoriza bransamentele tuturor clientilor.	NU	Solutionarea problemei a fost supusa de ARBAC si ANB medierii de catre Expertul Tehnic si face obiectul aplicarii Deciziei ARBAC nr.3 / 2005 si a HCGMB nr.48 / 2005.
33	Nr.33 / 28.10.2003 – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS C2 - Timpul de realizare de noi br./rac.	<u>Nr.9191 /05.11.2003</u> Contesta in intregime Decizia ARBAC	ARBAC respinge contestatia si notifica ANB.	NU	ARBAC a luat Decizia nr.34 / 2004 de penalizare a ANB pentru lipsa de informatii datorata neprezentarii.rapoartelor pentru perioadele 2 si 3 de EIC.
34	Nr.39 / 28.10.2003 – privind rezolvarea disputelor dintre clienti si SC Apa Nova	<u>Nr.9404/ 10.11.2003</u> Contesta in intregime Decizia ARBAC	<u>Nr. 941 / 13.11.2003</u> scrisoare prin care ARBAC respinge punct cu punct	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC

	Bucuresti SA, in legatura cu contorizarea si facturarea corecta a clientilor, reprezentand As..Prop. sau Loc. ale blocurilor de locuinte, cu care concesionarul are contracte de furniz. a serv. de apa si canalize.		contestatia ANB.		
35	♦ Nr.40/07.11.2003 privind modificarea art. 3 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 39 / 28.10.2003 privind rezolvarea 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	<u>Nr.9404/ 10.11.2003</u> Contesta in intregime Decizia ARBAC	<u>Nr. 941 / 13.11.2003</u> scrisoare prin care ARBAC respinge punct cu punct contestatia ANB.	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC

**SITUATIA DECIZIILOR C.EX. ARBAC
CONTESTATE DE ANB**

ANUL 2004

Nr. Crt.	Decizie ARBAC	Contestatie ANB	Raspuns ARBAC la contestatia ANB (acceptare sau respingere contestatie)	Conformare ANB	Observatii
0	1	2	3	4	5
36	Nr.4/9.01.2004 - Privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total	<u>Nr.198/05.01.2004</u> ANB nu considera lipsa de informatii drept argument de respingere, solicitand explicatii referitoare la modalitatea reevaluare a conformitatii.	<u>Nr.114/26.01.2004</u> ARBAC respinge contestatia ANB. Prin scrisoarea nr. 371 din 09.03.2004 transmite la ANB un referat cu punctele divergente legate de evaluarea NS C1.	NU	Pentru solutionarea problemei, ARBAC transmite litigiul ANB – ARBAC la Expertul Tehnic. Vezi Decizia nr.3 /2005 si HCGMB nr.48/2005
37	Nr.10/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A2 – Presiunea la bransament	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr.524/12.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia si propune ca ANB sa formuleze observatii punctuale pentru fiecare format al tabelului.	DA	
38	Nr. 11 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr.524/12.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia si propune ca ANB sa formuleze observatii punctuale pentru fiecare format al tabelului	DA	
39	Nr.13 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgerii si reparatie	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> Respinge contestatia solicitand observatii punctuale	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC, riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS

0	1	2	3	4	5
40	Nr. 14 / 25.03.2004 – priv. aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru NS A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> Respinge contestatia solicitand observatii punctuale	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC, riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS
41	Nr.15/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	Formatul tabelului rezumativ a fost acceptat de parti in sedinta comuna	DA	
42	Nr.18 / 25.03.2004 –priv. aprobarea formatului tabelului rezumativ pt. NS B3 - Timpul intre notif. infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> contesta formatul tabelelor rezumative din decizie considerand ca este modificat fata de cele convenite in sedinta comuna din 28.01.2004.	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la formatul tabelelor rezumative din decizie.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
43	Nr 19 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pt. NS B4.1- Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> contesta formatul tabelelor rezumative din decizie considerand ca este modificat fata de cele convenite in sedinta comuna din 28.01.2004.	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la formatul tabelelor rezumative din decizie.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
44	Nr. 20 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pt. B4.2- Timpul	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> contesta formatul tabelelor rezumative din decizie considerand ca este modificat	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.

	dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii.	fata de cele convenite la intalnirea din 28.01.2004	formatul tabelelor rezumative din decizie.		
45	Nr. 21 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pt. NS B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in cazurile notificate ca prabusiri/infundari de canal colector.	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> contesta formatul tabelelor rezumative din decizie considerand ca este modificat fata de cele convenite la intalnirea din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la formatul tabelelor rezumative din decizie.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
46	Nr. 22 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pt. NS B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare.	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> contesta formatul tabelelor rezumative din decizie considerand ca este modificat fata de cele convenite la intalnirea din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la formatul tabelelor rezumative din decizie.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
47	Nr. 23 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pt. NS C2 – Timp de realizare de noi brans. si/sau rac	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u> contesta formatul tabelelor rezumative din decizie considerand ca este modificat fata de cele convenite la intalnirea din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la formatul tabelelor rezumative din decizie.	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC, riscand sa obtina o Decizie de Respingere a Conformitatii NS
48	Nr. 24 / 25.03.2004 -	<u>Nr. 3167/10.05.2004</u>	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u>	NU	Excluderile Admisibile sunt in

	privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pt.NS C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.	Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	ARBAC respinge contestatia solicitand ANB sa transmita, punctual, observatiile la formatul tabelelor rezumative din decizie.	(cu privire la EA)	discutii.
49	Nr.25 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise.	<u>Nr.3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> Respinge contestatia solicitand observatii punctuale.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
50	Nr.26 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru NS C5 – Timp de tratare a apelurilor telefonice	<u>Nr.3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> Respinge contestatia solicitand observatii punctuale.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
51	Nr.27 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru NS C6 – Timp de tratare a solicitarilor de audiente	<u>Nr.3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> Respinge contestatia solicitand observatii punctuale	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.
52	Nr.28 / 25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru NS C7– Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii.	<u>Nr.3167/10.05.2004</u> Contesta formatul ca nefiind cel discutat in sedinta comuna din 28.01.2004	<u>Nr. 524 / 11.05.2004</u> Respinge contestatia solicitand observatii punctuale.	NU (cu privire la EA)	Excluderile Admisibile sunt in discutii.

53	Nr. 34/21.07.2004 – privind propunerea de penalizare a ANB pentru nerespectare a prevederilor clauzei 28.9.2 din CC cu privire la realizarea NS C2	<u>Nr.7637,7638,7639,7640 /27.07.2004</u> Contesta Decizia 34/21.07.2004	<u>Nr. 858/3.08.2004</u> Respinge contestatia pe motiv de lipsa de informatii relevante privind Nerespectarea NS	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC. Nu s-a emis HCGMB de penalizare avand in vedere rolul deliberativ al CGMB. S-a propus un Proiect de Hotarare al CGMB de modificare a HCGMB 153/2001 pentru a se reveni la statutul initial al ARBAC si a se putea aplica penalitatile contractuale.
54	Nr.35/21.07.2004 – privind Scrisoarea de Respingere a Conformitatii NS C2 pentru a doua perioada de EIC si lipsa prezentarii de catre ANB a Raportului EIC pt. a II perioada.	<u>Nr.7637,7638,7639,7640 /27.07.2004</u> Contesta Decizia 35/21.07.2004	<u>Nr. 858/3.08.2004</u> Respinge contestatia pe motiv de lipsa de informatii relevante privind Nerespectarea NS	NU	Decizia ramane in vigoare intrucat ANB nu a atacat-o conform prevederilor CC.
55	Nr.45/27.10.2004 – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total.	<u>Nr.12709/25.11.2004</u> intrucat ANB considera ca trebuie asteptata Decizia Expertului Tehnic		NU	Suspendata temporar de Decizia ET. Vezi Decizia ARBAC nr.3/ 2005 si HCGMB nr.48 / 2005. ANB risca penalizarea conform clauzei 28.2.2 b din CC pentru neconformare.

**SITUATIA DECIZIILOR C.EX. ARBAC
CONTESTATE DE ANB**

ANUL 2005

Nr. Crt.	Decizie ARBAC	Contestatie ANB	Raspuns ARBAC la contestatia ANB (acceptare sau respingere contestatie)	Conformare ANB	Observatii
0	1	2	3	4	5
56	Nr.3 / 19.01.2005 – privind punerea in aplicare a clauzei 52.18.2 cu privire la Decizia de mediere a Expertului Tehnic din 26.11.2004 in legatura cu evaluarea NS C1.	Nr.294 / 27.01.2005 Catre Prefectura Mun. Bucuresti si CGMB prin care face observatii critice cu privire la Decizia ARBAC.	Nr. 170 / 15.02.2005 ARBAC raspunde observatiilor ANB constatand nefundamentarea acestora, informand CGMB, PMB si Prefectura Municipiului Buc uresti..	NU	In baza Deciziei ARBAC nr.3/2005, CGMB a luat Hotararea nr.48 din 17.02.2005, privind clarificarea de catre P.M.B.a statutului juridic al „retelelor telescopice” ANB risca penalizarea conform clauzei 28.2.2 b din CC pentru neconformare.
57	Nr.7 / 31.03.2005 – privind completarea Deciziei ARBAC nr.12 / 2002 referitoare la A5 – Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgerii si reparatie	Nr.5377/13.04.2005 contesta integral Decizia ARBAC	Nr. 387 / 14.04.2005 Se propune reuniune de lucru in data de 20.04.2005 pentru reglementarea situatiei. Transmisa spre analiza si punct de vedere la Comisia de Experti.	NU	
58	Nr.8 / 31.03.2005 – privind Evaluarea Nivelului Standardului Obiectiv pentru A5 – Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgerii si reparatie	Nr.5377/13.04.2005 contesta ca repararea drumului este element constitutiv al SO si, in consecinta, contesta perioada de evaluare.	Nr. 387 / 14.04.2005 Se propune reuniune de lucru in data de 20.04.2005 pentru reglementarea situatiei. Transmisa spre analiza si punct de vedere la Comisia de Experti.	NU.	

Anexa 3

Exemple de calcul al NS A7 in varianta noii formule

$$P_n = V_p - V_f = V_f (1 - \eta) / \eta = V_p (1 - \eta),$$

unde P_n = pierderea fizica de apa in anul „n”.

I. Ipoteza teoretica de conversie in care valoarea NSB este de 50% (cea rezultata din anul 2004)

a) Evaluarea se face tinand seama de faptul ca V_p este constant ($V_p = 387,4$ mil. m^3), iar P_n a fost determinat cu relatia $P_n = V_{p0} (1 - \eta_n)$

	NSB	Anul 2005 (NSB + 7%)	Anul 2010 (NSB + 16%)	2015 (NSB + 21%)	2020 (NSB + 22,5%)	2025 (NSB + 23%)
NS de realizat	50 %	57%	66%	71%	72,5%	73%
P_n calculat [mil. m^3]	195	167,7	132,6	113,1	107,25	105.3
Echivalent reducere pierderi din cele initiale	$(P_0 - P_n) / P_0$	14% (27,3 mil. m^3)	32% (62,4 mil. m^3)	42% (81,9 mil. m^3)	45% (87,8 mil. m^3)	46% (89,7 mil. m^3)

b) Evaluarea se face in ipoteza ca V_f este constant ($V_{f0} = 195.2$ mil. m^3), iar P_n a fost determinat cu relatia $P_n = V_{f0} (1 - \eta_n) / \eta_n$

	NSB	Anul 2005 (NSB + 7%)	Anul 2010 (NSB + 16%)	2015 (NSB + 21%)	2020 (NSB + 22,5%)	2025 (NSB + 23%)
NS de realizat	50 %	57%	66%	71%	72,5%	73%
P_n calculat [mil. m^3]	195	147,7	104,6	79,6	74	72
Echivalent reducere pierderi din cele initiale	$(P_0 - P_n) / P_0$	24,56% (47,9 mil. m^3)	46,4% (90,5 mil. m^3)	59,1% (115,4 mil. m^3)	62% (121 mil. m^3)	63% (123 mil. m^3)

Aceste versiuni de calcul ale conversiei nu se incadreaza cu fidelitate in prevederile Contractului de Concesiune, fiind doar un exemplu de calcul teoretic.

II. Propunere de conversie functie de proiectia volumelor de apa produsa si facturata din propunerea de Ajustare tarifara a ANB din 09.03.2005

a) Solutia in varianta aprobarii de catre Comisia de Experti a valorii NSB de 54,35 %, prezentata de ANB in 2001.

V_f = valoarea din previziunile ANB din propunerile de crestere extraordinara a tarifului transmisa la ARBAC in 09.03.2005.

$P_n = V_{p_n} - V_{f_n} = V_{f_n} (1 - \eta_n) / \eta_n = V_{p_n} (1 - \eta_n)$, unde P_n = pierderea fizica de apa in anul „n”.

V_{p_n} este calculat in functie de V_{f_n} si η_n (volumul facturat si randamentul din anul „n”).

	NSB	Anul 2005 (NSB + 7%)	Anul 2010 (NSB + 16%)	2015 (NSB + 21%)	2020 (NSB + 22,5%)	2025 (NSB + 23%)
NS de realizat	54,35 %	61,35%	70,35%	75,35%	76,85%	77,35%
Vf [mil. m ³]	297.6	180	132	132	133	133
Pn calculat	249.9	113.4	55.6	43.2	40.3	38.9
Vp [mil. m ³]	548.2	293.4	187.5	175.3	174.08	171.7
Echivalent reducere pierderi din cele initiale	$(P_0 - P_n)/P_0$	54.62% (136.5 mil. m ³)	77.75% (194.3 mil.m ³)	82.71% (206,7 mil. m ³)	83,87% (209,6 mil. m ³)	84,43% (211 mil. m ³)

Aceasta varianta se incadreaza in totalitate in prevederile Contractului de Concesiune si reprezinta proiectia cea mai aproape de realitatea informatiilor prezentate de ANB.

b) Evaluare pe baza volumelor produse si facturate din propunerea de Ajustare Tarifara a ANB din 09.03.2005

$P_n = V_{p_n} - V_{f_n} = V_{f_n} (1 - \eta_n) / \eta_n = V_{p_n} (1 - \eta_n)$, unde P_n = pierderea fizica de apa in anul „n”.

V_{p_n} este calculat in functie de V_{f_n} si η_n (volumul facturat si randamentul din anul „n”).

	NSB _{an 4}	Anul 2005 (NSB + 7%)	Anul 2010 (NSB + 16%)	2015 (NSB + 21%)	2020 (NSB + 22,5%)	2025 (NSB + 23%)
NS de realizat	53,13 %*	60,13%	69,13%	74,13%	75,63%	76,13%
Vf [mil. m ³]	195	180	132	132	133	133
Pn calculat [mil. m ³]	172	119.35	58.95	46.06	42.86	41.7
Vp [mil. m ³]	367	299.35	190.96	178.04	175.9	174.7
Echivalent reducere pierderi din cele initiale	$(P_0 - P_n)/P_0$	30.6% (52.6 mil. m ³)	65.7% (113 mil.m ³)	73,2% (125.9 mil.m ³)	75.08% (129.1 mil.m ³)	75.76% (130.3 mil. m ³)

* NSB_{an4} este recalculat in varianta asumarii obligatiilor de catre ANB in intreg sistemul concesionat (inclusiv „retele telescopice”) de reducere a pierderilor de cca. 20 mil.m³/an pe RT.

ANEXA 7

Lista cu principalele observatii ale ARBAC
fata de actiuni ale ANB ca au condus sau ar fi putut conduce la
prejudicii importante pentru Municipality si bucuresteni

Actiunea ANB	Prevederile legale si contractuale incalcate	Prejudicii estimate pentru Municipality si bucuresteni	Stopare prejudiciu la observatiile ARBAC / efectivitate: DA/NU
1. Interesul ANB pentru eliminarea din statutul ARBAC a atributiei sale de a decide penalitatile contractuale, dovedit de acordul CA ANB cu privire la aprobarea HCGMB 153/2001	Incalcarea rolului deliberativ al CGMB, a clauzelor 10.2, 48.1.1, Anexa C a Contractului de Concesiune (CC), a principiilor de independenta ale functionarii ARBAC	- Blocarea mecanismelor de penalizare contractuala, ce au condus la eliminarea fermitatii contractului, deresponsabilizand ANB si ARBAC - Prejudiciu de cca 1,6 mil Euro	Promovare proiect hotarare CGMB de revenire la prevederile initiale ale contractului / NU (prejudiciul nu este inca stopat)
2. Acceptarea reducerii cheltuielilor ANB prin acordul tacit cu privire la investitiile primariilor de sector in sfera de responsabilitate contractuala a ANB (extinderi retele de apa si canalizare)	Legea concurentei, Clauza 20 a CC, clauza 5.2 (i) si (ii) din Anexa IV – Tariful, din Caietul de Sarcini a CC	- Prejudiciu estimat, din informatiile partiale prezentate de 4 primarii de sector (2, 3, 5 si 6), totalizand mai multe sute de miliarde de lei - de peste 1 milion de Euro la fiecare sector	Promovare a numeroase notificari Partilor contractuale, precum si proiect de hotarare CGMB privind realizarea investitiilor in sfera de responsabilitate a concesionarului / NU
3. Refuzul asumarii responsabilitatilor contractuale in aria retelelor din avalul contoarelor comune si „retelelor telescopice” (RT) – in scopul promovarii proiectului privind „punerea in conformitate” a RT si obtinerii unui venit necuvenit de 43 mil Euro	Legea nr. 213/1998, Legea nr. 114/1996, Decretului lege 61/1990 Decizia CE al CPM Bucuresti nr. 1950 /1979, HCGMB nr. 308 1999, Normativul CPCP 17/1981, HCGMB nr.108 /1997, HCGMB 295 /1999, OG 32/2002, clauze relevante ale CC pentru problema RT (clauzele 2.1.1.; 2.1.5; 4.1.1; 4.1.2; 4.1.3; ; 20; 25.1.1b, 28; 29.3.1; 29.3.2; 29.3.5; 29.4; 29.17; 42; 43.1; 46.1; 48), si prevederile din Caietului de Sarcini partea a III-a, a IV-a si a VI-a.	- Nemulumiri ale cetatenilor, - prejudiciu estimat de pana la 43 mil Euro - potientiale penalizari pentru Concesionar	Promovare a numeroase analize, referate, notificari, proiecte de hotarare, Decizii ale ARBAC (decizia 32/2003, 45/2004, 3/2005) si Hotarari ale HCGMB (48/2005) / NU , privind rezolvarea numulumirilor utilizatorilor (cu mici exceptii recente, in care ANB a inceput sa se conformeze deciziilor de reglementare ale ARBAC) / DA , privind prejudiciul bugetar
4. Promovarea transferarii nelegitime de responsabilitati	Legea concurentei, Clauzele 16.1.6, 16.3.4, 16.6 si 20 ale	- prejudiciu potential de peste 94 mil. Euro	Promovare de observatii, analize, referate, notificari de

contractuale ale ANB din caietul de sarcini al Contractului de Concesiune in sarcina Municipality, in valoare de peste 94 mil. Euro (septembrie 2003) – prin pregatirea “Auditului de mediu” si promovarea programului de Restaurare a mediului;	CC, prevederi ale clauzelor 5.2 (i) si (ii) din Anexa IV – Tariful, din Caietul de Sarcini a CC		modificare a Programului de restaurare si corectie a acestuia functie de prevederile Caietului de Sarcini al CC. / DA
5. Propuneri de modificare a Contractului Direct si a altor documente ale concesiunii, cu intentii vadite de micorare a riscurilor asumate de Concesionar prin CC, prin subordonarea CC prevederilor Contractului Direct si crearea posibilitatilor de modificare unilaterala a CC de catre imprumutatori;	Legea concurentei, Legea concesiunii, Clauza 20 a CC, alte clauze contractuale	- Incercare a ANB de a modifica riscurile contractuale asumate, ce ar fi putut elimina posibilitatile contractuale de accesare a garantiei de executie de 20 mil Euro , putand genera prejudicii de o valoare similara	Promovare de observatii si referate de modificare si revenire a textului Contractului Direct la versiunea initiala a contractului, precum si promovarea unor aricole asiguratorii ale hotararii CGMB de aprobare a Contractului Direct / DA
6. Solicitarea eliminarii consimtamantului si dreptului Municipality cu privire la stabilirea unui nou concesionar, daca actiunile ANB sunt preluate de imprumutatori, prin solicitarea de catre ANB a modificarii Contractului Actionarilor, invocata de ANB ca o conditie a BERD de a aproba imprumutul pentru realizarea Investitiei obligatorii – Statia de tratare a apei Crivina	Legea concurentei, Legea concesiunii, Clauza 20 a CC, alte clauze contractuale	- Prin aceasta modificare de asemenea se crea posibilitatea de modificare a contractului fara aprobarea CGMB, fiind o alta incercare a ANB de a modifica riscurile contractuale asumate si echilibrul contractului, ce ar fi putut elimina posibilitatile contractuale de accesare a garantiei de executie de 20 mil Euro , putand genera prejudicii de o valoare similara	Promovare de observatii si referate de respingere a modificarii solicitate – prin negocierea directa cu reprezentantii BERD, s-a acceptat renuntarea la modificarea contractului actionarilor si s-au promovat contractele de consultanta pentru realizarea Investitiei obligatorii – Statia de tratare a apei Crivina / DA
7. Lipsa de transparenta a ANB si folosirea de proceduri netransparente pentru obtinerea de decizii favorabile in situatii de incalcare a prevederilor legale si contractuale (ex. decizia	Legea concurentei, Clauza 20, 42 si 49.8 a CC	- Modificarea riscurilor contractuale asumate, ce ar fi putut elimina posibilitatile contractuale de accesare a garantiei de executie de 20 mil Euro , putand genera prejudicii de o	Promovare de observatii si referate de respingere a metodelor incorecte folosite de ANB, Decizia 3/2005 de respingere a deciziei de mediere si

de mediere a Expertului Tehnic din 26.11.2004, privind NS C1).		valoare similara	transmiterea solutionarii litigiului la UNCITRAL / DA , partial
8. Promovarea excesiva de Excluderi Admisibile la NS A5 si alti indicatori, peste cele prevazute de CC, cu implicatii asupra deresponsabilizarii Concesionarului in executia contractului; incercarea de modificare a formulei de calcul a NS A7	Legea concurentei, clauza 20 a CC, alte clauze contractuale	- Modificarea riscurilor contractuale asumate, ce ar fi putut elimina posibilitatile contractuale de accesare a garantiei de executie de 20 mil Euro , putand genera prejudicii de o valoare similara	Promovare de observatii si referate de respingere a metodelor incorecte folosite de ANB; proiecte de decizii si puncte de vedere transmise Comisiei de Experti / DA , partial
9. Subminarea autoritatii ARBAC de catre ANB, prin: - refuzul sau ingreunarea accesului ARBAC la informatiile relevante verificarii respectarii CC; - neaplicarea deciziilor de reglementare ale ARBAC; - interpretarea subiectiva a prevederilor contractuale; - ocolirea ARBAC in analiza si promovarea unor propuneri ale ANB de reglementare tehnica concesiunii; - denigrarea ARBAC, prin diferite metode.	Legea concurentei, Clauza 20, 42 si 49.8 a CC	- Modificarea riscurilor contractuale asumate, ce ar fi putut elimina posibilitatile contractuale de accesare a garantiei de executie de 20 mil Euro , putand genera prejudicii de o valoare similara	Promovare de observatii si referate de respingere a metodelor incorecte folosite de ANB; proiecte de decizii si puncte de vedere transmise Comisiei pentru Utilitati Publice ale CGMB, PMB, Comisiei de Experti / DA , partial