

CUPRINS

	Introducere	Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 4
Capitolul 2	Avantajele concesiunii pentru utilizatori si Municipalitate	Pag. 9
Capitolul 3	Statutul, rolul si cadrul legal de functionare al ARBAC	Pag. 11
Capitolul 4	Activitatea desfasurata	Pag. 15
4.1	Decizii privind Respectarea Conformitatii cu Nivelele de Servicii	Pag. 15
4.2	Decizii si scrisori de notificare ale ARBAC cu privire al neindeplinirea obligatiilor contractuale de catre ANB	Pag. 17
4.3	Expertiza litigiilor dintre clienti si ANB	Pag. 19
4.4	Banca de date si transparenta deciziilor ARBAC	Pag. 23
4.5	Alte activitati desfasurate	Pag. 24
Capitolul 5	Rezultatele evaluarii Nivelelor de Servicii	Pag. 25
5.1	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 26
5.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 36
5.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 39
5.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 42
5.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie	Pag. 49
5.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 54
5.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 57
5.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 63
5.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 68
5.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 70
5.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 76
5.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 83
5.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 88
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.104
5.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag.119
5.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise	Pag.112
5.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag.115
5.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag.120
5.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag.123
5.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industrială	Pag.126
5.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industrială	Pag.128
5.25	Observatii generale privind Raportul ANB pentru anul 5 de concesiune	Pag.129

Capitolul 6	Comisia de Experti	Pag.130
Capitolul 7	Probleme nerezolvate ale concesiunii	Pag.131

Prezentul Raport anual al ARBAC a fost aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 din 30 mai 2005. Capitolele 1, 2, 3, 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 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) si 7 au fost elaborate sub coordonarea directorului tehnic al ARBAC, ing. Radu Dumitrescu, capitolele 4.3, 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, iar capitolul 6 a fost elaborat sub coordonarea Directorului General, Adrian Cristea.

Capitolul 1. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1.1. 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 câștigătorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa si destul de puternica pentru a prelua un serviciu municipal atat de important precum cel al alimentarii cu apa si canalizarii Capitalei. 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 oferat.

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

Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, CGMB a hotarat infiintarea Agentiei de reglementare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia).

1.2. Obiectivele concesiunii

Obiectivele concesiunii, precizate de contract, sunt urmatoarele:

- „Atingerea Nivelelor de Servicii specificate la cel mai scazut tarif cu putinta prin folosirea atat a Lucrarilor Publice private cat si a experientei in management, o eficienta sporita si modernizarea Sistemului astfel incat, inter alia, calitatea apei potabile si standardele apei uzate sa atinga standardele prevazute de Uniunea Europeana, apa sa fie la dispozitia Clientilor in mod continuu, iar serviciile sa se extinda la acele parti din Aria Serviciilor nedeservite inca.

- Garantarea faptului ca Concesionarul este in masura sa finanteze derularea activitatii sale, sa obtina venituri din investitia sa, pe masura riscului implicat de activitate, precum si a faptului ca dispune de resurse financiare proprii suficiente si, ca atare, este in masura sa obtina finantare suficienta pentru realizarea Nivelelor de Servicii specificate, presupunand exploatare eficiente si investitii de capital prudente.
- Evitarea abuzului de pozitie dominanta prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente.
- Asigurarea respectarii standardelor aplicabile privind protectia mediului inconjurator, siguranta si sanatatea.
- Asigurarea exploatare si intretinerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publica.
- Asigurarea furnizarii Serviciilor intr-un asemenea mod incat, pe cat este posibil in mod rezonabil, acestea sa fie conforme si sa se adapteze necesitatilor Clientilor”.

Controlul concesiunii

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

Tariful

Tariful de baza a fost stabilit prin licitatie publica pentru toata durata de 25 de ani a concesiunii, fiind totodata un tarif de piata, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli foarte stricte impuse de Contractul de Concesiune si de Hotarârea Guvernului nr. 1019/2000. Solicitarea de noi lucrari de catre Municipality determina ajustari tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investitii in aria de responsabilitate a concesionarului determina ajustari tarifare extraordinare negative, pentru mentinerea echilibrului financiar al contractului. Aceste prevederi conduc obligatoriu la situatia ca ANB sa-si directioneze cheltuielile spre servirea cat mai buna a clientilor, la costuri cat mai reduse.

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

Investitiile

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

Cu exceptia finalizarii unei importante investitii incepute de Municipality, respectiv a statiei de tratare a apei Crivina, Concesionarul are astfel obligatia obtinerii de rezultate in limitele unui nivel al tarifului de baza stabilit prin licitatie publica, dar nu si al unui nivel de investitii obligatoriu, fapt ce permite o libertate manageriala deplina cu privire la promovarea de solutii tehnice performante.

Statia Crivina

Prin intrarea in exploatare a noii statii Crivina, ale carei lucrari de constructie au inceput in anul 1990 si care s-au oprit din lipsa de fonduri, se va putea asigura siguranta alimentarii cu apa de care are nevoie o capitala in plina expansiune economica. In momentul cand noua statie Crivina va fi pusa in functiune, calitatea apei se va imbunatati si va creste siguranta sistemului.

1.3 Nivelele de Serviciu

“Nivelele de Servicii” reprezinta obiective stabilite prin Contractul de Concesiune care trebuie sa fie indeplinite de catre Concesionar. In caz de nerespectare a Nivelelor de Servicii, Concesionarul este obligat sa plateasca penalitati.

Nivelele de Servicii vizeaza in principal :

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

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

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

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

Valoarea Standardelor Obiectiv, a Standardelor de Baza si deciziile de aprobare a acestora, precum si Termenele Limita de Conformitate, pentru principalele Nivele 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	0% ≤ 2zile 5% ≤ 7zile 00% ≤ 30zile % >30zile	2005
		B.4.2. Infundare	53% ≤ 24h 78% ≤ 48h 22%>48h	15/2002	75% ≤ 24h 100% ≤ 48h 0% > 48h	2005
		B.4.3.Eliminare ape reziduale	88%<6h 12%>6h	16/2002	100%<6h 0%>6h	2002
13.	B5. Eliminarea inundarii cu apa reziduala si curatare		70% ≤ 48h 30%>48h	17/2002	95 % ≤ 48 h 5%>48h	2003
C. CLIENTI						
14.	C1. Clienti contorizati ca procent din total		86,76%	33/2002 12/2003	99%	2003
15.	C2. Timpul de realizare de noi bransamente apa si/sau racorduri canal		20% ≤ 3sapt. 34% ≤ 1sapt. 0% ≤ 3luni	18/2002	99% ≤ 3sapt. 99% ≤ 1sapt. 99% ≤ 3luni	2003
16.	C3. Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea		70%>5zile (lucratoare) 30% ≤ 5zile (lucratoare)	19/2002	90% ≤ 5 zile (lucratoare) 10 %>5 zile (lucratoare)	2003
17.	C4. Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise		30% ≤10zile (lucratoare) 70%>10zile (lucratoare)	20/2002	90% ≤ 10zile (lucratoare) 10%>10zile (lucratoare)	2003
18.	C5. Timp pentru a raspunde la contactele telefonice		0% ≤15sec. 0% ≤ 30sec. 100%>30%	21/2002	50% ≤ 15 sec 75% ≤ 30sec 25%>30sec	2003
19.	C6. Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)		70%<1/2zi 30% ≥1/2zi	22/ 2002	97% ≤1/2zi 3%>1/2zi	2003
20.	C7. Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii		50% ≤ 3luni 50%>3luni	23/2002	95% ≤ 3 luni 5%>3luni	2003

Capitolul 2. AVANTAJELE CONCESIUNII PENTRU UTILIZATORI SI MUNICIPALITATE

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 (care reprezintă scopul prevăzut de lege pentru delegarea gestiunii / concesiunii). Rezultatul tranzacției a condus la o ofertă castigatorie cu un tarif mediu de bază 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 dolari și fixat definitiv pe toată durata concesiunii, în condițiile unor garanții consistente ale Concesionarului pentru asumarea obligațiilor contractuale, orientând astfel operatorul în mod obligatoriu către eficiență. Există însă semnale îngrijorătoare cu privire la măsuri legislative nefavorabile și la propuneri nerezonabile ale Concesionarului de modificare a echilibrului financiar al concesiunii, rezultat din licitație, cu efecte de creștere nejustificată a tarifului serviciilor și de reducere a calității serviciilor la unii utilizatori.

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 însă nevalorificat în cazurile semnalate de ARBAC în care Concesionarul se echivează de la asumarea unor obligații contractuale.

3. Stabilirea tarifului prin mecanismele pieței constituie, pe lângă avantajului obținerii celui mai mic tarif posibil, și o consistentă garanție a realizării efective a Nivelelor de Servicii, procedura de piață pentru stabilirea tarifului asigurând stabilitatea contractului și motive puternice pentru menținerea raportului calitate/cost derulat din licitație, avantajos pentru utilizatori, ceea ce demonstrează rolul maximizării competiției 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), de garantare și de penalizare a Concesionarului, proporțional cu riscurile implicate, în cazul nerealizării Nivelelor de Servicii prevăzute de Contract.

5. Creșterea calității informării clienților, Contractul de Concesiune având prevederi care obligă Concesionarul SC Apa Nva București SA (ANB) la informarea corectă a utilizatorilor. Acest avantaj nu este valorificat în situațiile constatate de ARBAC în care Concesionarul practică măsuri abuzive prin dezinformarea 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. Acest important avantaj este în momentul de față serios afectat de încălcarea prevederilor legale și ale clauzelor Contractului de Concesiune, privind menținerea echilibrului financiar al concesiunii.

7. Existența clauzelor anticorupție. Pentru descurajarea fenomenului, Contractul de Concesiune conține clauza 42, o premieră în cadrul contractual românesc, care stabilește importante măsuri de corecție în cazul dovedirii unor fapte de corupție în derularea Contractului, măsuri care pot ajunge până la penalizarea maximă, respectiv rezilierea contractului.

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 (ANB), 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), fapt ce are 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 sunt puternic afectate de actiunile care conduc la 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 (privind rezultatele activitatii), 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.

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 (in cazul regiilor). Atunci cand insa o parte a acestui patrimoniu public afectat serviciilor nu este tratat similar cu restul Sistemului concesionat, apar efecte negative multiple asupra calitatii serviciilor.

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 neprivatizate. Blocajele care intrevin insa in mecanismul de penalizare contractuala deresponsabilizeaza Concesionarul, care este astfel stimulat sa trateaza cu lejeritate petitiile cetatenilor si deciziile de reglementare ale ARBAC.

5. Asigurarea transparente si obiectivitatii monitorizarii. Prin statutul Autoritatii de Reglementare Tehnica (ARBAC), se prevad conditii de functionare transparenta, obiectiva si responsabila a monitorizarii rezultatelor concesiunii. 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 dezinformare a utilizatorilor si de denigrare a ARBAC.

6. Municipiul 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. Municipiul 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 statut. *(extras din art.1 din Statutul ARBAC, aprobat initial prin HCGMB 271/1999 si modificat prin HCGMB nr. 15/2000, 153/2001, 218/2004 si 233/2005 si inclus in anexa C a Contractului de Concesiune).*

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:

- 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.

(art. 3 din Statutul ARBAC).

3.2. Obiectivele ARBAC *(art.4 din Statutul ARBAC)*

ARBAC isi desfasoara activitatea in baza prevederilor statutului sau si are urmatoarele obiective:

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

d) sa propuna penalitatile prevazute in contractele de concesiune/gestiune delegata pentru neindeplinirea obligatiilor prestatorului/concesionar privind realizarea NS, in conformitate cu procedurile prevazute in contract si primarul sa aplice aceste penalitati;

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

ARBAC este delegata de catre CGMB sa exercite urmatoarele atributii:

Pentru organizarea proprie:

5.1. Stabileste organigrama, regulamentul de organizare si functionare propriu si responsabilitatile personalului, in conformitate cu prevederile prezentului statut si dispozitiile legale in vigoare;

Pentru contractele de concesiune/delegare realizate:

5.2. Aplica sarcinile si responsabilitatile ARBAC prevazute in contractele de concesiune, care se refera la reglementarea acestor contracte.

5.3. Realizeaza o banca de date a indicatorilor de performanta, precum si a altor informatii primite de la concesionar, consumatori sau terti, cuprinzind, intre altele, informatii relevante pentru realizarea Nivelelor de Serviciu si a oricaror altor informatii cu caracter public relevante pentru aprecierea serviciilor (informatii cu caracter public = informatii ce nu sunt nominalizate in categoria informatiilor confidentiale, asa cum sunt definite acestea din urma in contractul de concesiune); realizeaza sinteze si analize comparative ale datelor primite;

5.4. Asigura transparenta indicatorilor de performanta si a sintezelor efectuate, urmareste realizarea unei bune comunicari a acestora tuturor partilor interesate si consumatorilor, in conditiile pastrarii confidentialitatii pentru datele cu acest caracter;

5.5. Monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de servire a consumatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegata si decide aplicarea penalizarilor pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de catre concesionar/prestator, in conformitate cu prevederile contractelor de concesiune/delegare a gestiunii; in aceasta activitate ARBAC poate apela la sprijinul auditorilor tehnici independenti;

5.6. Coordoneaza si monitorizeaza certificarea conformitatii calitatii serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prescrise;

5.7. Asigura expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor (litigiile) dintre societatea concesionara si client, aparute in aplicarea contractelor de concesiune/gestiune delegata, legate de indeplinirea indicatorilor de performanta ai serviciilor prestate in regim de gestiune delegata/concesionare, prin informari, analize, verificari, comunicand concluziile sale petentilor, luand decizii de aplicare a prevederilor contractuale cu privire la obligatiile concesionarului fata de client, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;

Pentru viitoarele contracte de concesiune/delegare:

5.8. Propune CGMB reglementari si standarde locale pentru functionarea serviciilor publice locale in regim de gestiune delegata/concesionare, in conditii de eficienta, transparenta si protectie a consumatorilor;

5.9. Urmareste aplicarea standardelor in domeniul serviciilor publice locale si propune ori de cate ori constata neconcordanza intre normele locale si cele europene, modificarea si adaptarea acestora in conformitate cu normele U.E.;

5.10. Avizeaza criteriile tehnice si de servire a consumatorului pentru selectia ofertelor si prevederile din contractele cadru de concesiune, inaintea demararii procedurilor de licitatie in vederea concesionarii serviciilor ce fac obiectul reglementarii ARBAC;

5.11. Avizeaza metodele de masurare si evaluare a Nivelelor de Servicii;

5.12. Acorda asistenta autoritatilor locale in pregatirea documentelor pentru licitatiile de concesionare in domeniul serviciilor publice de gospodarie comuna.

Aceste atributii delegate de catre CGMB se completeaza cu prevederile Contractului de Concesiune (CC), indeosebi cu prevederile clauzelor 10.2 si 48.1.1, pe care le redam mai jos:

10.2. Concedentul va avea dreptul de a reglementa si supraveghea, prin activitatea Autoritatii de Reglementare Tehnica, furnizarea Serviciilor si respectarea de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii si de a obtine respectarea prevederilor Contractului, in conformitate cu prevederile Clauzelor 10.2 si 48 ale acestuia.

48.1.1 Autoritatea de Reglementare Tehnica a fost infiintata prin Hotararea CGMB, numarul [271/1999], a carei copie se afla anexata la prezentul in Anexa C a CC, cu scopul de a monitoriza si a asigura respectarea de catre Concesionar a prevederilor prezentului Contract si de a continua reprezentarea intereselor Concedentului in acest Contract, in afara cazurilor cand se specifica altfel.

3.4. Finantare (art. 10 din Statutul ARBAC)

Finantarea activitatii ARBAC, inclusiv pentru contractarea expertilor externi (Comisiei de Experti) se asigura din venituri extrabugetare obtinute dintr-o cota fixa egala cu echivalentul in lei la cursul zilei de maximum 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 CGMB 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. 218/2004 privind unele modificari de finantare a ARBAC;
- HCGMB nr. 233 / 2005, privind modificarea si abrogarea unor prevederi ale HCGMB nr. 153/2001.

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.
- HCGMB nr. 157 / 2005 privind aprobarea Regulementului de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti.

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA

4.1. Decizii privind respectarea Conformitatii cu Nivelele de Servicii

In perioada 31 mai 2005 – 31 mai 2006, Consiliul Executiv al ARBAC a emis urmatoarele decizii cu privire la rezultatele conformarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu nivelele de servicii.

- **DECIZIA Nr. 21 / 19.07.2005** - privind aprobarea Procedurii de monitorizare si evaluare a Nivelului de Serviciu **A1 – Calitatea apei potabile;**

- **DECIZIA Nr. 23 / 25.07.2005** - privind reglementarea generala a identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile, avand in vedere referatul prezentat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic si Directorul de Servicii ai ARBAC, privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile;

- **DECIZIA Nr. 24 / 25.07.2005** - privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile privind **NS A5 - timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie;**

- **DECIZIA Nr. 25 / 26.07.2005** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri la canal in prima perioada de Evaluare Continua a Conformitatii (ECC1);**

- **DECIZIA Nr. 27 – 5.08.2005** - privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile privind **NS A3 – continuitatea serviciului;**

- **DECIZIA Nr. 28 – 22.08.2005** - privind avizarea **valorii coeficientului global de facturare „K” al cantitatii de apa uzata evacuata de utilizatorii bransati la sistemul public centralizat de alimentare cu energie termica precum si la sistemul public de alimentare cu apa si de canalizare al municipiului Bucuresti** ; Avand in vedere referatul prezentat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic al ARBAC cu privire la avizarea valorii coeficientului „K” calculat conform formulei aprobate prin HCGMB nr. 177 / 4.08.2005 - privind stabilirea si facturarea cantitatii de apa uzata evacuata de utilizatorii bransati la sistemul public centralizat de alimentare cu energie termica precum si la sistemul public de alimentare cu apa si de canalizare al municipiului Bucuresti, stabilit pe baza volumelor de apa potabila facturate pentru perioada ianuarie – decembrie 2004, confirmate de RADET si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A;

- **DECIZIA Nr. 30 – 15.09.2005** - privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru **NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie in perioada de EIC;**

- **DECIZIA Nr. 31 – 26.09.2005** - privind Evaluarea Nivelul Standardului Obiectiv pentru **A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie;**

- **DECIZIA nr. 32 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A1 – Calitatea apei potabile;**

- **DECIZIA nr. 33 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A2 – Presiunea la bransament;**

- **DECIZIA nr. 34 / 21.10.2005** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 – Continuitatea serviciului;**

- **DECIZIA nr. 35 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A5 - Timp intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie;**

- **DECIZIA nr. 36 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila;**

- **DECIZIA nr. 37 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa;**

- **DECIZIA nr. 38 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;**
- **DECIZIA nr. 39 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei;**
- **DECIZIA nr. 40 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii;**
- **DECIZIA nr. 41 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare;**
- **DECIZIA nr. 42 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total;**
- **DECIZIA nr. 43 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C3 – Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;**
- **DECIZIA nr. 44 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise;**
- **DECIZIA nr. 45 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente;**
- **DECIZIA nr. 46 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii;**
- **DECIZIA nr. 47 / 21.10.2005** – privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială;**
- **DECIZIA nr. 48 / 21.10.2005** – Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **D2 – Continuitatea serviciului pentru apa industrială;**
- **DECIZIA nr. 49 / 6.12.2005** – privind aprobarea proiectului Bugetului de venituri si cheltuieli al ARBAC pe anul 2006;
- **DECIZIA nr. 50 / 15.12.2005** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C5 – Timpul de tratare a apelurilor telefonice;**
- **DECIZIA Nr. 1 / 04.01.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia;**
- **DECIZIA Nr. 2 / 04.01.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector;**
- **DECIZIA Nr. 4 / 25.01.2006** - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS **A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie;**
- **DECIZIA Nr. 5 / 03.02.2006** - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS **A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total;**
- **DECIZIA Nr. 6 / 14.02.2006** - Privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu **A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;**
- **DECIZIA Nr. 9 / 06.03.2006** - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS **A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie;**

4.2. Decizii si scrisori de notificare ale ARBAC cu privire la neindeplinirea obligatiilor contractuale de catre ANB

In perioada 31 mai 2005 – 31 mai 2006, s-au emis, in principal, urmatoarele notificari partilor contractuale si decizii ale Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la neindeplinirea obligatiilor contractuale.

4.2.1. Decizii de respingere a conformitatii:

- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa.

- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.38/21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor,

- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.42 / 21.10.2005** privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total.

4.2.2. Decizii de penalizare a ANB pentru nerespectarea prevederilor contractuale:

- **Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 6 / 04.02.2005**, privind aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru nerespectarea de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in mod semnificativ, a prevederilor clauzei 28.9.2 din Contract, constatata prin lipsa prezentarii de catre Concesionar a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate al Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor.

4.2.3. Decizii privind expertizarea unor litigii dintre clienti si ANB, in situatia in care ANB a refuzat rezolvarea petitiilor considerate ca justificate de catre ARBAC:

- **DECIZIA Nr. 19 / 28.06.2005** - privind rezolvarea disputei dintre clientul Asociatia de Proprietari bloc 302BAC, cod client 224419, din aleea Hobita nr.6, sector 2 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 Nr. 20 / 4.07.2005** privind rezolvarea disputei dintre clientul Asociatia de Proprietari bloc C, cod client 253924, din sos. Giurgiului nr.58-70, sector 4 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 nr.3/23.01.2006** - cu privire la rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar, generate de modalitatea de facturare a consumurilor de apa la unii utilizatori casnici, introdusa de SC Apa Nova Bucuresti SA dupa 1 septembrie 2005

- **DECIZIA nr.7/16.02.2006** - cu privire la rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar, generate de modalitatea de facturare a consumurilor de apa la unii utilizatori casnici\

- **DECIZIA nr.8/28.02.2006** - cu privire la rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar, generate de modalitatea de facturare a consumurilor de apa la unii utilizatori casnici

- **DECIZIA nr.10/09.03.2006** - cu privire la rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar, generate de modalitatea de facturare a consumurilor de apa la unii utilizatori casnici

- **DECIZIA nr.11/22.03.2006** - cu privire la rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar, generate de modalitatea de facturare a consumurilor de apa la unii utilizatori casnici

- **DECIZIA nr.13/10.04.2006** - cu privire la rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si Concesionar, generate de modalitatea de facturare a consumurilor de apa la unii utilizatori casnici.

4.2.4. Scrisori de notificare transmise ANB cu privire la lipsa de informatie relevanta in legatura NS A8 si C1

Scrisoarea nr.838/12.08.2005 - ARBAC a notificat ANB in vederea prezentarii unui exemplar din documentatia tehnica aferenta studiilor de solutii - extras tehnic cu datele de identificare ale fiecarei retele („telescopice”), lista clientilor alimentati din aceste retele, blocurile de locuinta cu adresa postala a clientilor respectivi, schemele de amplasare si schemele tehnologice ale retelelor, alte date tehnice minimale (cu sau fara datele economice aferente), in scopul stabilirii oportunitatii tehnice de reconfigurare a retelelor de distribuite a apei potabile din avalul a cca. 126 Statii de Hidrofor (si a altor situatii similare).

Scrisoarea nr.76/16.01.2006 - ARBAC a notificat ANB, de prezentarea unui nou raport de evaluare la sfarsitul perioadei de remediere de 3 luni, urmare Deciziei 38/2005, ca urmare a nerealizarii conformitatii initiale.

Scrisoarea nr.662/03.02.2006 - ARBAC a notificat ANB pentru lipsa prezentarii de catre ANB a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate pentru NS A8, pana la data de 06.02.2006, respectiv pana la implinirea termenului contractual de 3 luni de la data notificarii Nerespectarii NS A8, Raport necesar constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat.

Scrisoarea nr.316/20.02.2006, ca revenire la notificările anterioare ale ARBAC **nr.1137/29.10.2004**, **nr.27/10.01.2005** si **nr.838/12.08.2005** - In anul 5 de concesiune, ARBAC a revenit cu solicitari la ANB pentru obtinerea de informatii referitoare la clientii deserviti de retele de distributie din avalul a cca. 126 SH „retele telescopice”. Prin scrisoarea nr.316/20.02.2006, ca revenire la notificările anterioare ale ARBAC nr.1137/29.10.2004, si nr.27/10.01.2005, prin care se solicita sa ni se prezinte informatii referitoare la retelele de alimentare a clientilor din avalul a cca.126 RT si a cca.364 contoare comune, ARBAC a solicitat, transmiterea de catre ANB a unor copii dupa documentatiile tehnice pentru fiecare caz in parte din aria „retelelor telescopice”. Insa ANB, prin raspunsul 2835/24.02.2006, ca de altfel si in raspunsurile anterioare, a refuzat transmiterea acestor informatii, fara o motivatie sustenabila.

Scrisoarea nr.1109 / 19.10.2005 - ARBAC a notificat ANB cu privire prezentarea la ARBAC a elementelor generale ale proiectului aferent realizarii obiectivelor Statiei de tratare Crivina, a programul de efectuare a probelor de casa si tehnologice si a raportului cu privire la stadiul de realizare a obiectivului de investitie Crivina, in aplicarea clauzei 17 si 34 din CC si in cadrul verificarilor ce trebuie efectuate pentru constatarea de catre ARBAC a punerii in functiune a statiei la parametrii proiectati.

4.2.5 Decizii de reglementare a rezolvarii unor dispute

- **DECIZIA Nr. 26 / 04.08.2005** - privind participarea reprezentantilor ARBAC la activitatile grupului de analiza a studiilor ANB privind RT

- **DECIZIA Nr. 12 / 30.03.2006** - privind punerea in aplicare a recomandarilor si Deciziei Comisiei de Experti cu privire la Nivelul Standardului de Baza pentru Nivelul de Serviciu **A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa**, avand in vedere concluziile, recomandarile si Decizia Comisiei de Experti din 24.11.2005 privind stabilirea Nivelului Standardului de Baza si reesalonarea Nivelelor de Servicii pentru NS **A7**.

4.3 Expertiza litigiilor dintre clienti si ANB

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 (art 4 c) si 5.5 din statut).

In perioada 1.05.2005- 30.04.2006 s-au inregistrat la ARBAC un numar de 324 litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare, la care care au facut obiectul analizelor ARBAC de solutionare a petitiilor primite. Fata de perioada similara din anii 2003-

2004 s-a înregistrat o creștere semnificativă a numărului de litigii înregistrate la ARBAC (324 cazuri față de 166 cazuri), urmare a introducerii și generalizării practicii SC Apa Nova SA de a factura consumurile de apă potabilă pe baza contoarelor de rețea, practică contestată de clienți la Guvernul României, Autoritatea Națională de Protecție a Consumatorilor, Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunale (ANRSC) și Primăria Municipiului București precum și direct la ARBAC.

Ponderea temelor cuprinse în petițiile clienților din perioada evaluată este următoarea:

- Contestare consumuri facturate (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc) = 4%;
- Probleme legate de funcționare defectuoasă a sistemului de canalizare = 1%;
- Probleme privind solicitări de execuție de noi bransamente apă/racorduri la canal = 2%;
- Avarii apă înregistrate pe rețele telescopice = 4%;
- Contestare consumuri, solicitări de contorizare pentru clienții facturați pe contoare comune = 3%;
- Contestare consumuri de apă facturate pe baza unui contor de rețea, pentru clienții alimentați prin rețele telescopice sau contoare comune = 56%
- Solicitări contorizare rețele telescopice = 6%
- Solicitări de extindere rețele de apă și canalizare = 1%;
- Probleme legate de lipsa de presiune apă la diverși consumatori = 1%;
- Reclamații referitoare la calitate apei potabile = 1%;
- Contestare facturare canalizare RADET cu K = 4%
- Contestare facturare contoare rețea și canalizarea RADET cu K = 2%
- Alte probleme = 15%;

Din cele 324 de litigii înregistrate, au fost tratate un număr de 270 de litigii, între care pentru 182 litigii s-au emis decizii ARBAC, iar pentru 88 de cazuri soluțiile rezultate prin expertiza ARBAC au fost înscrise de SC Apa Nova SA.

Restul de 54 de litigii nesolutionate se găsesc în următoarea situație:

- 7 litigii având ca temă regularizarea consumurilor facturate – sunt în lucru și în curs de soluționare;
- 6 litigii având ca temă facturarea consumurilor de apă pe baza contoarelor de rețea au finalizat expertiza tehnică, ARBAC urmând a elabora o decizie ce urmează a fi comunicată partilor;
- 2 litigii referitoare la probleme legate de execuția de noi bransamente și racorduri la canal – pentru care ANB trebuie să găsească soluția tehnică;
- 21 litigii referitoare la avarii și contorizare pe aria “ Rețelelor telescopice” urmează a fi soluționate de SC Apa Nova;
- 10 litigii referitoare la contorizarea blocurilor alimentate pe bransamente comune, la care s-a întocmit proiectul de decizie privind expertiza tehnică a ARBAC, acesta a fost discutat cu ANB și este în curs de aprobare a Consiliului Executiv al ARBAC;
- 8 litigii care au ca subiect “alte probleme” sunt în curs de soluționare;

Din totalul litigiilor înregistrate, ponderea cea mai mare a avut-o litigiile privind facturarea clienților pe baza unui contor de rețea, acolo unde nu există contoare proprii la fiecare bloc (180 de cazuri pentru care au fost emise decizii ARBAC plus alte 16 cazuri aflate în expertiza pentru care urmează să se emită o nouă decizie).

Practic, începând cu luna septembrie 2005, SC Apa Nova SA a înaintat o scrisoare către clienții care nu dispuneau la acea dată de un contor propriu, informându-i asupra faptului că „având în vedere condițiile de licențiere clasa a I-a și a prevederilor HG nr. 1591/2002, facturile urmează a fi emise în baza unui contor comun”, adică un contor care măsura consumul de apă la mai mulți utilizatori. Introducerea acestui sistem de facturare a generat un mare număr de reclamații din partea clienților, puși în situația de a plăti prin facturi și pierderile din rețelele

de distributie dintre locul de amplasare a contorului de retea si utilizatori. Interventiile clientilor direct la SC Apa Nova SA nu au dus la nici un rezultat, raspunsurile acestora catre clienti fiind confuze, contradictorii si ambigue. Astfel, SC Apa Nova SA justifica uneori acest sistem de facturare, bazandu-se pe afirmatia ca aceste retele ar avea caracter privat si deci ar fi in sarcina utilizatorilor, altelei ca ele nu au facut obiectul concesiunii si invoca in sprijinul afirmatiilor sale Raportul Comisiei de Experti din 23 ianuarie 2004.

In realitate, concluziile expertilor din raportul din 23 ianuarie nu pot fi utilizate ca argument pentru nerespectarea legislatiei romane cu privire al facturare, operatorul asumandu-si prin Contractul de Concesiune obligatia de a respecta toate legile si reglementarile in vigoare.

In baza reclamatii formulate de clienti direct la ARBAC sau redirectionate catre ARBAC de alte institutii la care s-au inregistrat aceste reclamatii, ARBAC a solicitat lamuriri ANB, incercand o solutionare de principiu, prin dialog, a acestei probleme.

Raspunsurile formulate de SC Apa Nova SA, prin adresele sale nr. 14543/15.09.2005, 17382/27.10.2005, 18027/18.11.2005 si 18198/30.11.2005 au demonstrat lipsa de cooperare a operatorului in vederea revenirii la aplicarea corecta a prevederilor legale cu privire la facturarea consumurilor de apa, atunci cand clientii nu dispun de contoare proprii.

Fata de aceasta situatie, in baza statutului sau, ARBAC a fost pus in situatia de a emite Decizii privind rezultatele expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre SC Apa Nova si clientii carora SC Apa Nova nu le-a raspuns favorabil la solicitarea de a reveni la facturarea in sistem pausal, acolo unde nu exista contoare de masurare a consumurilor proprii de apa.

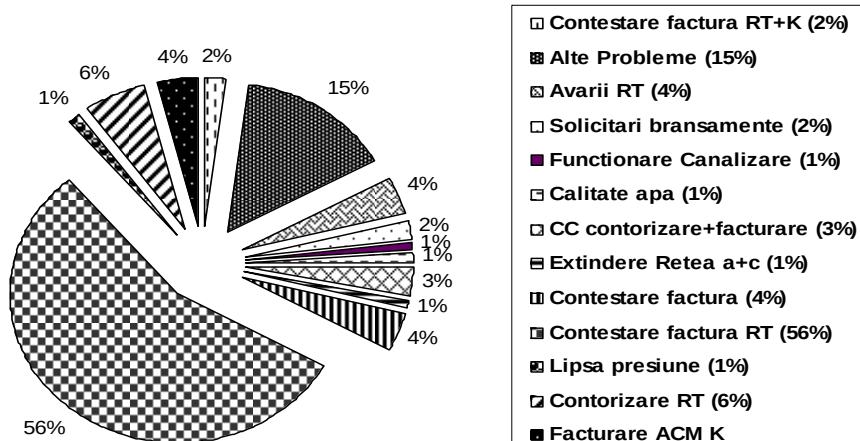
ARBAC a emis urmatoarele Decizii in favoarea clientilor pana la editarea prezentului Raport:

- Decizia nr. 19/28.06.2005 pentru Bloc 302 BAC, Aleea Hobita nr. 6;
- Decizia nr. 20/4.07. 2005 pentru Bloc C, Soseaua Giurgiului nr. 58-70;
- Decizia nr. 3/23.01.2006 pentru un numar de 47 de cazuri;
- Decizia nr. 7/16.02.2006 pentru un numar de 35 de cazuri;
- Decizia nr. 8/28.02.2006 pentru un numar de 25 de cazuri;
- Decizia nr. 10/ 9.03.2006 pentru un numar de 20 de cazuri;
- Decizia nr. 11/ 22.03.2006 pentru un numar de 22 de cazuri;
- Decizia nr. 13/ 10.04. 2006 pentru un numar de 31 de cazuri;

Numarul de cazuri la care ARBAC a emis decizii nu se refera la numar de clienti, multe litigii fiind deschise in numele mai multor asociatii de proprietari.

SC Apa Nova Bucuresti SA a formulat plangeri prealabile la ARBAC, impotriva deciziilor emise in favoarea clientilor. ARBAC si-a mentinut punctul de vedere cu privire la valabilitatea deciziilor sale, informand in acelasi timp si clientii. Pana la data prezentei nu avem informatii asupra faptului ca aceste decizii sa fi fost atacate de SC Apa Nova SA in conformitate cu caile legale prevazute prin HCGMB nr. 153/2001 modificata prin HCGMB nr. 233/2005.

Reprezentarea grafica a litigiilor in functie de tematica



Tabel centralizator al petitiilor tratate de ARBAC

Tematica	Nr. Litigii total	% din total	Petitii considerate justificate de ARBAC	Solutionari ARBAC Insusite de ANB	Nr. Cazuri cu Decizii ARBAC	Litigii cu decizii neaplicate de ANB	Nr. cazuri in curs de solutionare
Factura RT+K	6	2	6		6	6	0
Facturare ACM	14	4	14	14			0
Facturare contor retea	180	56	180		174	174	6
Avarii RT	14	4	14	10			4
Solicitari bransamente	8	2	8	6			2
Functionare canalizare	4	1	4	4			0
Calitate apa	3	1	3	3			0
Contorizare Contoare comune (CC)	10	3	10				10
Extindere retea A+C	2	1	2	2			0
Facturare	13	4	13	6			7
Lipsa presiune	2	1	2	2			0
Contorizare RT	19	6	19		2	2	17
Alte probleme	49	15	49	41			8
Total	324	100	324	88	182	182	54

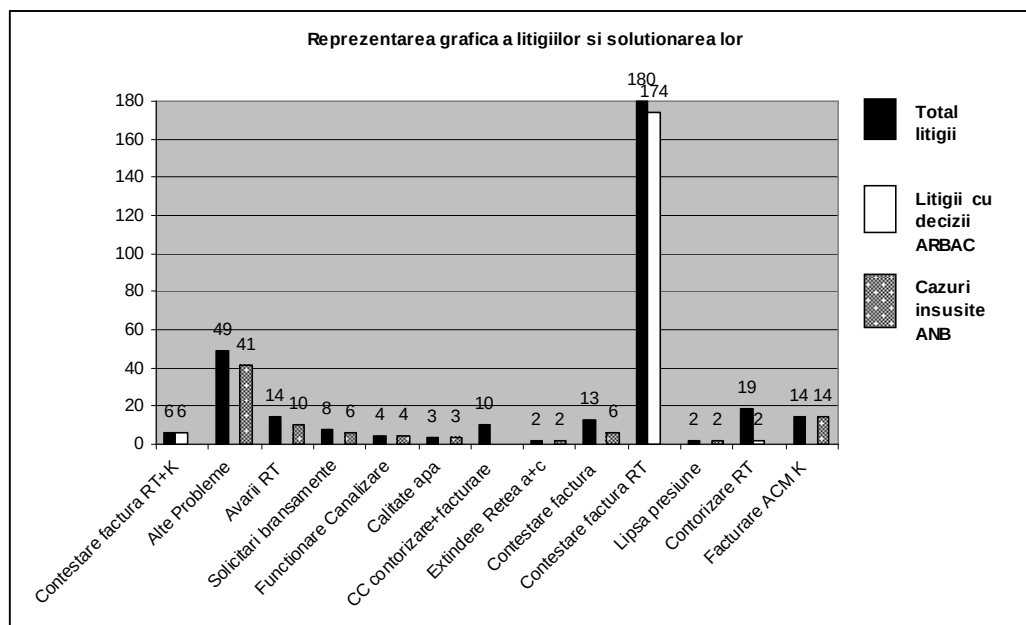


Fig.1. Retele publice ce traverseaza subsolurile blocurilor corodate, reparate punctual de ANB (cu mansoane) si cu intarzieri care au generat petitii justificate ale utilizatorilor (Blocul Rahova 5 iunie 2005).

4.4. Banca de date a ARBAC si transparenta deciziilor ARBAC

a) Gestionarea bancii de date a indicatorilor de performanta - activitate permanenta.

ARBAC gestioneaza o banca de date a Rapoartelor ANB si inregistrarilor Bazei de date a tabelor rezumative prezentate de ANB pentru fiecare Nivel de Serviciu (NS).

ARBAC nu detine inca o baza de date tehnica cu schemele retelelor de alimentare cu apa si canalizare si cu planurile de amplasare a acestor retele. Aceste date au fost solicitate de la ANB pentru a fi accesate cel putin pe suport informatic, insa Concesionarul nu a raspuns favorabil cererii ARBAC.

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;

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 audierile publice in cadrul ARBAC si prin participarea reprezentantilor ARBAC la intalnirile publice cu cetatenii, organizate de asociatii civice si primarii.

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 neconcordanța între normele locale si cele europene. ARBAC, prin Directorul Tehnic, intocmeste puncte de vedere la proiecte legislative in domeniul serviciilor publice, si raspunde la intrebari ale institutiilor publice cu privire la reglementarea serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti.

4.5. Alte activitati desfasurate conform statutului si regulamentului de organizare si functionare

ARBAC a prezentat, la cerere, 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 reglementarii si monitorizarii serviciilor de alimentare cu apa si canalizare si a altor servicii publice municipale.

Astfel, 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 sau a altor Hotarari ale Consiliului General al Municipiului Bucuresti, in principal privind:

- formularea de observatii si propuneri, participarea la discutiile organizate la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti si al Consiliului General al Municipiului Bucuresti, pe tema elaborarii Regulamentului de Organizare si Functionare a serviciilor de apa si canalizare in Municipiul Bucuresti, care a fost aprobat de CGMB prin Hotararea 157 / 14.07.2005;
- 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 evacuata 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;
- formularea de puncte de vedere si referate pentru promovarea solutionarii definitive prin arbitraj UNCITRAL a litigiului ARBAC-Apa Nova Bucuresti, privind NS C1, aprobat prin Hotararea Consiliul General al Municipiului Bucuresti nr.203 / 08.09.2005 (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 NS C1);
- elaborarea de puncte de vedere privind oportunitatea si necesitatea promovarii unui proiect de Hotarare cu privire la modificarea art.4 si art.5 din Anexa la Hotararea nr. 153 / 2001 privind Statutul ARBAC si revenirea la prevederile initiale ale Contractului de Concesiune cu privire la aceste articole, proiect care a fost aprobat de Consiliul General al Municipiului Bucuresti prin Hotararea nr. 233/2005;

- asistenta tehnica acordata Comisiei pentru Utilitati Publice cu privire la pregatirea proiectului Multisectorial pentru Bucuresti - Termoficare urbana: Parteneriat Public-Privat (PPP), Directorul Tehnic al ARBAC elaborand observatii la documentele prezentate de consultantii Municipality si participand la seminariile si reuniunile de lucru legate de proiect.
- Participarea ARBAC la elaborarea "Programului lunar de exploatare a principalelor lacuri de acumulare" si Anexa "Programul de asigurare a cerintei de apa pentru Municipiul Bucuresti", in colaborare cu Agentii economici implicati (Hidroelectrica, Dispeceratul Energetic Nationala de Reglementare in domeniul Energetic, etc.) si sub coordonarea Ministerului Mediului si Gospodarii Apelor-Administratia Nationala "Apele Romane", in cadrul activitatii de monitorizare a respectarii de catre Concesionar a clauzei 36 si a eventualelor EA la NS A1.

5.1. "A1" Calitatea apei potabile

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 (anul 5) sau european (anul 10) si numarul total de teste efectuate; pentru Nivelul Standardului de Baza (NSB): media trimestriala a rezultatelor testelor.

5.1.3 Termen limita de 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 prin analiza apei potabile produse si livrate de ANB in punctele de prelevare conform frecventei stabilite prin prevederile Contractului de Concesiune.

Esantionarea si analize independente efectuate de ARBAC.

5.1.5 Monitorizat prin: Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea "C".

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, modul de lucru a cele doua institutii fiind reglementat printr-o „Conventie de colaborare”.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.recolteaza anual un numar de peste 5100 probe din 49 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP – MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, din care la robinetii clientilor 23 puncte de prelevare, cu o frecventa de minim 104 probe pe an, respectiv 9 probe pe luna pentru fiecare punct de prelevare repartizate astfel:

Statii Pompare Orasenesti	5 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	6 puncte de prelevare

De asemenea Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti recolteaza dintr-un numar de 51 puncte de prelevare care sunt repartizate diferit fata de cele ale ANB, realizand un numar de 2975 probe pe an, cu o frecventa de 59 probe, respectiv 5 probe pe luna pentru fiecare punct de prelevare repartizate 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

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 cand se va realiza Conformitatea Initiala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul.

- Concesionarul nu va fi raspunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb.
- Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa la CC – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda.
- Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromatate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde.
- Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa la CC – „Monitorizarea calitatii apei potabile” nu sunt sub procentele indicate in urmatoarele tabele.

ANB nu a solicitat EA suplimentare.

5.1.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii;
- Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform Standardelor UE 98/1993/EC, la sfarsitul anului 10 al concesiunii.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.1.8 Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat:

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	
	Val. maxima	Media val.	Val. max.	Media val.	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%

5.1.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii

Termenul limita pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC) este sfarsitul anului 5 pentru primul nivel al Standardului Obiectiv cand trebuie reanalizate concentratiile permise sau admisibile ale calitatii apei specificate in standardul romanesc, respectiv Legea 458/ 2002 a calitatii apei.

Au fost analizati un numar de 17 parametrii de calitate ai caror valori sunt prevazute de Procedura aprobata prin Legea 458/ 2002.

In perioada de Evaluare (28.07. – 27.09.2005) ANB a prelevat si analizat un numar de 299 probe de apa potabila in 49 puncte de prelevare din retea din care 3 propuneri de Excluderi Admisibile care se refera la depasirea parametrilor de calitate a apei brute aprobate prin Contractul de Concesiune si 296 probe conforme, ceea ce reprezinta un procent de conformitate de 100%.

Raport Anual

Analiza comparativa cu Standardele de Baza

In urma analizei comparative privind indicatorul A1 realizata in anul 5 de concesiune fata de Standardul de Baza aprobat pentru parametrii de potabilitate la bransament (respectiv in reseaua de distributie), ANB a prezentat urmatoarele rezultate:

Turbiditate apa potabila la bransament

- NSB aprobat: media valorilor = 75%
- NS 2005: media valorilor = 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2005 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 2005: media valorilor = 100%

Conformitatea mediei valorilor testelor efectuate in anul 2005 este mai mare cu 100% fata de NSB aprobat.

Clor rezidual liber – bransament

- NSB aprobat: media valorilor = 0%
- NS 2005: media valorilor = 100%
- NS 2005 la T.L.C.= 100%

Cresterea conformitatii mediei valorilor testelor efectuate in anul 2005 este de 100% fata de NSB aprobat, constatandu-se o diminuare a “clorului rezidual liber” in reseaua de distributie.

Coliformi totali – bransament

- NSB aprobat: media valorilor = 0%
- NS 2005: media valorilor = 100%

Pentru cresterea calitatii apei potabile, in anul 5 de concesiune ANB a realizat importante lucrari de investitii, la Statia de Tratare Arcuda si Statia de Tratare Rosu, in valoare de 30 miliarde lei, cuprinzand, intre altele:

- La Statia Arcuda: continuarea reabilitarii filtrelor rapide, in curs de finalizare; reabilitarea statiei de coagulanti, in curs de finalizare; instalatie de corectie a pH-ului cu acid, in curs de realizare; reabilitarea tablourilor electrice, in curs de finalizare; masurarea debitului la Brezoaiele.
- La Statia Rosu: instalatia de tratare cu soda; inlocuirea a doua vane de mari dimensiuni; finalizarea instalatiei si punerea in functiune a unui echipament de preparare si injectie de polielectroliti in filiera de tratare; reabilitarea tablourilor electice, in curs de finalizare; demararea proiectului de actionare la distanta a stavilarelor.

Avand in vedere realizarea acestor investitii parametrul “clor rezidual liber” a fost imbunatatit.

5.1.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, ARBAC a primit de la Concesionar in cursul anului 5 de concesiune detalii asupra testelor efectuate atat prin inspectiile la laboratoarele de analiza cat si prin rapoarte trimestriale inaintate de ANB.

S-a constatat ca aceste informatii au fost suficiente, relevante si au respectat formatul registrelor aprobate de ARBAC.

De asemenea, la reclamatii prezentate de cetateni s-au comunicat buletine de analiza atat ARBAC cat si petentilor.

b) Verificarile efectuate

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor de calitate a apei potabile monitorizati ARBAC la Laboratorul de Retele de Distributie rezulta procente de conformitate comparabile atat cu procente de conformitate pentru anul 2005 raportate de ANB cat si cu Legea calitatii apei nr. 458/ 2002.

Cat priveste parametrii de calitate a apei brute s-au constatat depasiri ale prevederilor Contractului de Concesiune in perioada EIC (august – septembrie 2005).

De asemenea din registrele si participarea la unele probe de calitate a apei prin sondaj la laboratoarele de analiza a apei de catre personalul ARBAC in cursul anului 5 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB, astfel:

Statia de Tratare Arcuda

La verificarile indicatorilor monitorizati in trimestrul I, II 2005, ARBAC a constatat:

a. Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	22,6 – 54,7	max. 3650
pH	8,05	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	4,08	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,072	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	3,0	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	49,0	max. 2500

Concluzie: In trimestrul I, II 2005 s-au confirmat datele raportate de ANB.

In trimestrul III 2005 in perioada de EIC (august si septembrie 2005) s-au inregistrat cazuri de depasiri a parametrilor de calitate a apei brute aprobate prin Contractul de Concesiune.

b. Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,67 – 1,23	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,97 – 1,07	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,02 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Concluzie: De asemenea la verificarile efectuate in trimestrul I si II 2005 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procente de conformitate pentru anul 5 de concesiune raportate de ANB.

Statia de Tratare Rosu

La verificarile indicatorilor monitorizati in trimestrul I, II si III 2005, ARBAC a constatat:

a. Apa bruta

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	108,77 – 427,90	max. 4500
pH	7 – 9,0	7 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	21,30 – 170	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,179 – 1,29	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,8 – 2,0	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	119 – 2840	max. 2950

Concluzie: Din verificarile valorilor parametrilor de calitate in trimestrul I, II 2005 s-au confirmat datele raportate de ANB. Nu au existat cazuri de poluare grava, desi in trimestrul III 2005 s-au constatat depasiri a valorii maxime a indicatorului de calitate aprobat prin C.C, ANB a solicitat 3 cazuri de EA in perioada de EIC.

b. Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,20 – 0,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,60 – 1,30	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,02 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

Concluzie: De asemenea la verificarile efectuate de ARBAC in trimestrul I, II, III 2005 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 5 de concesiune raportate de ANB.

Reteaua de Distributie

La verificarile indicatorilor monitorizati in trimestrul I, II si III 2005, ARBAC a constatat:

Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	1 – 1,37	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,13 – 0,95	0,5	95%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,10 – 0,20	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

Concluzie: Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor monitorizati ARBAC in trimestrul I, II si III 2005 la Laboratorul de Retele de Distributie rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 5 de concesiune raportate de ANB.

Evaluarea Conformitatii Initiale – ARBAC

Pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii au fost luate in calcul valorile indicatorilor de potabilitate conform Legii calitatii apei potabile nr. 458/ 2002 completata si modificata de Legea nr. 311/ 2004, care au fost comparate cu rezultatele obtinute in urma analizelor de laborator efectuate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reseaua de distributie a Municipiului Bucuresti in perioada 28.07 – 27.09.2005.

Analizand valorile parametrilor monitorizati de ANB s-a constatat ca in perioada de evaluare, conform Programului de supraveghere a calitatii apei potabile din Reteaua de Distributie au fost aprobate 3 EA (privind depasirea parametrilor de calitate aprobati prin C.C. pentru apa bruta preluate de ANB), celelalte probe (296) fiind conforme, ceea ce reprezinta un procent de conformitate de 100%, dupa cum reiese din tabelul urmator:

Nr crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate Numeric	EA	Nr. teste conforme	SO (%)	Neconformitate cu SO (%)
			Numeric	Numeric %		
1.	E. coli	299	3	296 100	95	0
2.	Enterococi	299	3	296 100	95	0
3.	Bacterii coliforme	299	3	296 100	99,8	0
4.	Clor rezidual liber	299	3	296 100	95	0
5.	Aluminiu	299	3	296 100	95	0
6.	Amoniu	299	3	296 100	95	0

7.	Conductivitate	299	3	296 100	95	0
8.	Culoare	299	3	296 100	95	0
9.	Duritate totala	299	3	296 100	95	0
10.	Fier	299	3	295 99,7	95	0
11.	Gust	299	3	296 100	95	0
12.	Miros	299	3	296 100	95	0
13.	Nitrati	299	3	296 100	95	0
14.	Nitriti	299	3	296 100	95	0
15.	Oxidabilitate	299	3	296 100	95	0
16.	pH	299	3	296 100	95	0
17.	Turbiditate	299	3	295 99,7	95	0

Avand in vedere prevederile C.C., care arata ca:

„ Autoritatea de Reglementare Tehnica are oricand dreptul sa verifice programul de esantionare si monitorizare, sa ceara Concesionarului sa imparta probele si sa furnizeze Autoritatii de Reglementare Tehnica probele impartite pentru a permite analize independente, si sa efectueze asemenea esantionari, monitorizari si analize independente, dupa cum va dori”, la comanda ARBAC, S.C. Apa – Canal 2000 S.A. Pitesti prin Laboratorul de analize apa potabila a efectuat impreuna cu Laboratorul de analize al ANB doua campanii de masuratori a parametrilor de potabilitate a apei in 7 puncte de prelevare distribuite in fiecare sector administrativ din Municipiul Bucuresti, in vederea unei confirmari suplimentare fata de rezultatele ANB in zilele de 26 si 29 septembrie 2005, conform prevederilor Contractului de Concesiune referitoare la NS A1 – Calitatea apei potabile.

Rezultatele obtinute atat de Laboratorul ANB cat si de Laboratorul S.C. Apa- Canal 2000 S.A. Pitesti pentru fiecare dintre parametrii de calitate ai apei potabile monitorizati au confirmat ca apa furnizata de ANB se conformeaza cerintelor impuse de legislatia in vigoare.



Fig. 2, 3 si 4 Verificari independente ale ARBAC ale calitatii apei la bransamentul clientilor
(21 septembrie 2005)

c) **Analiza EA**

În cursul anului 5 de concesiune ANB a solicitat un număr de 3 Excluderi Admisibile care se datorează depășirii parametrilor de calitate a apei brute aprobate prin Contractul de Concesiune în perioada de EIC (august – septembrie 2005), când s-a înregistrat un regim pluviometric deosebit.

d) **Concluzii**

- La **evaluarea ARBAC** a Conformității Inițiale a Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile s-a constatat că rezultatele obținute atât de la laboratorul ANB cât și ca urmare a analizelor și verificărilor independente efectuate de ARBAC prin Laboratorul S.C. Apa- Canal 2000 S.A. Pitesti, pentru fiecare din parametrii de calitate a apei potabile s-au confirmat că apa furnizată de ANB se conformează cerințelor impuse de legislația în vigoare.

- **Evaluarea Direcției de Sănătate Publică a Municipiului București**

Atât recoltările de apă efectuate la ieșirea din stațiile de tratare Arcuda și Rosu, cât și cele din punctele fixe ale rețelei de distribuție au corespuns în totalitate normelor stabilite de Legea 458/2002 și 311/2004, constatându-se îmbunătățirea în timp a calității apei determinată de preocuparea producătorului S.C. Apa Nova București S.A. pentru calitatea serviciilor oferite consumatorilor, precum și de monitorizarea permanentă a acesteia, atât de către instituția noastă, cât și de S.C. Apa Nova București S.A., evoluție ce se poate constata și din tabelul următor:

Anul	Procentajul probelor necoresp. recoltate din punctele fixe
2001	2,59%
2002	1,56%
2003	0,20%
2004	0,09%
2005	0%

De asemenea în anul 2005 nu au fost înregistrate epidemii hidrice și/ sau boli digestive determinate exclusiv de consumul de apă potabilă.

Datele de mai sus au fost furnizate de Biroul de Epidemiologia Bolilor Transmisibile din cadrul DSP-MB.

Trebuie semnalat faptul că în anul 2005 nu s-au înregistrat cazuri de methemoglobinemie acută infantilă determinată de consumul apei de fântână la copii de 0 – 1 an.

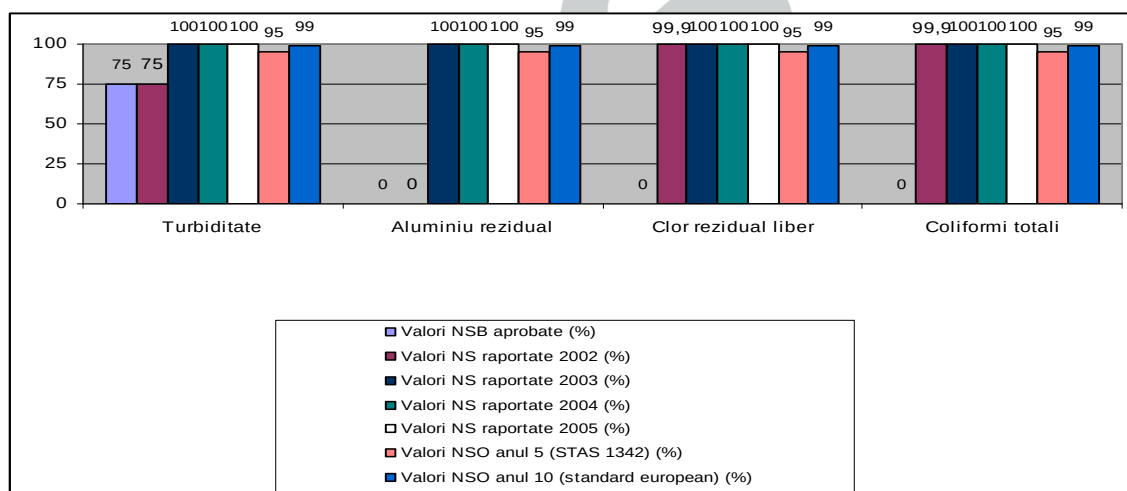
Având în vedere realizarea Conformității Inițiale cu Standardul românesc prevăzută de Contractul de Concesiune, ARBAC a emis Decizia nr. 32/ 21.10.2005 prin care s-a aprobat certificarea conformității Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile.



Fig. 5 Verificări independente ale ARBAC ale calității apei brute la priza Crivina (întrearea în stația de tratare Crivina – 28.12.2005)

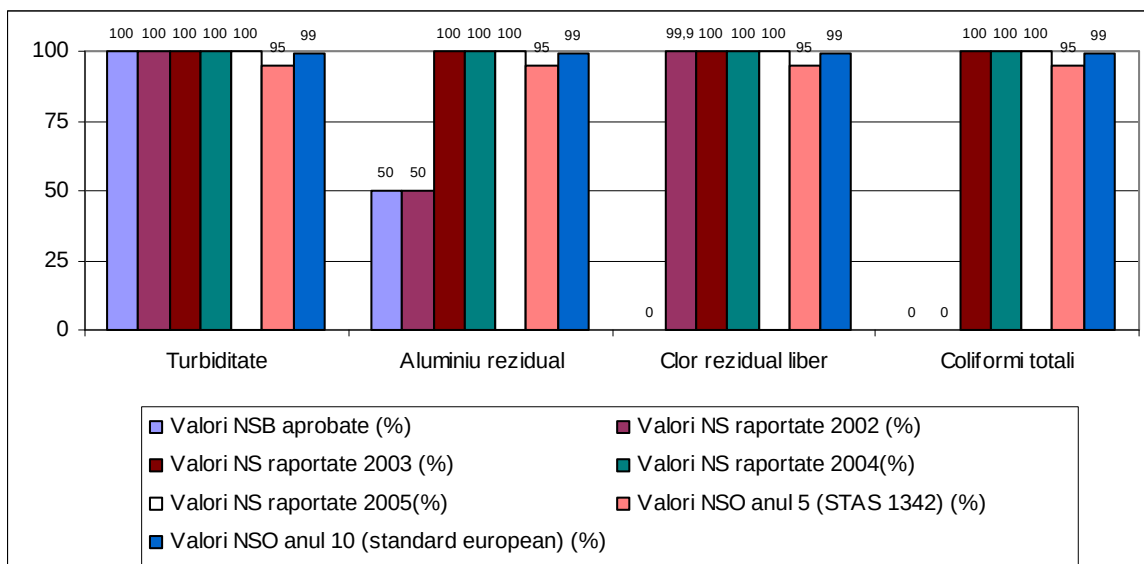
5.1.11a Evolutia Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile – Statia de Tratare Rosu

Statia de tratare Rosu	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (standard european) (%)
Turbiditate	75	75	100	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	100	100	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99,9	100	100	100	95	99
Coliformi totali	0	99,9	100	100	100	95	99



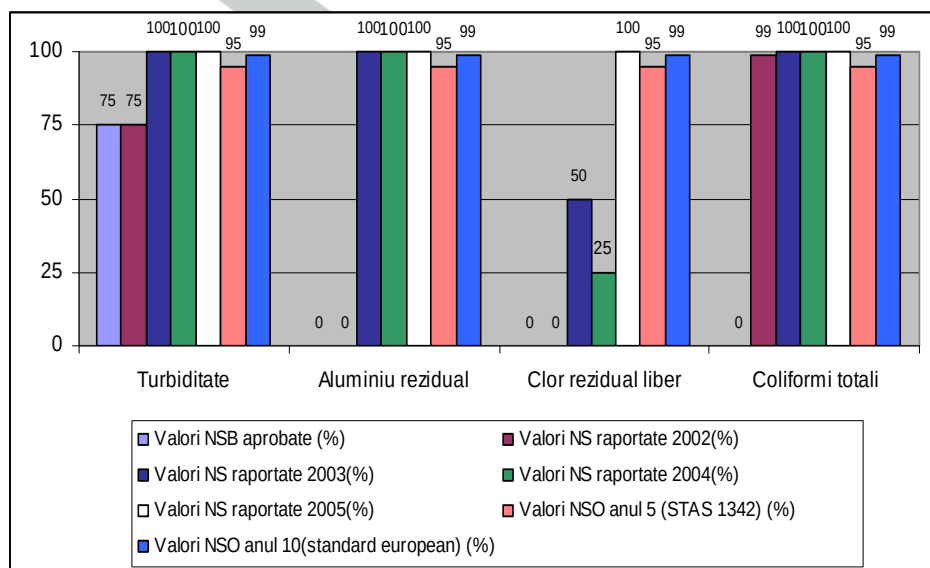
5.1.11b Evolutia Nivelului de Sevciiu A1 – Calitatea apei potabile – Statia de Tratare ARCUDA

Statia de tratare Rosu	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (standard european) (%)
Turbiditate	100	100	100	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	50	50	100	100	100	95	99
Clor rezidual liber	0	99,9	100	100	100	95	99
Coliformi totali	0	0	100	100	100	95	99



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

Retea de distributie	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NSO anul 5 (STAS 1342) (%)	Valori NSO anul 10 (standard european) (%)
Turbiditate	75	75	100	100	100	95	99
Aluminiu rezidual	0	0	100	100	100	95	99
Clor rezidual liber	0	0	50	25	100	95	99
Coliformi totali	0	99	100	100	100	95	99



5.2. "A2" Presiunea la bransament

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.2.1 Definitie : presiunea minima a apei potabile ce trebuie asigurata de Concesionar si care trebuie atinsa la bransamentul clientului (apartamentele clientilor), pentru un anumit debit sau debit maxim disponibil pentru blocuri cu peste 2 etaje sau cand presiunea este realizata prin instalatie de ridicat presiunea.

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 : Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt sesizate de Concesionar sau din reclamatii ale clientilor, vor fi investigate in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:

- a) la partea clientului de bransament/contor: sau daca nu este posibil,
- b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat.

5.2.5 Monitorizat prin: Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta. Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Informatiile sunt transmise Autoritatii de Reglementare Tehnica - ARBAC anual, impreuna cu baza de date si cu copii de pe documente care atesta masuratorile de presiune efectuate in cursul anului contractual.

5.2.6. Excluderi Admisibile(EA) :

EA prevazute de Contractul de Concesiune :

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

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

-1) Pentru clienti casnici:

a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: O presiune de 10 m sau mai mare, pe partea de bransament/contor a clientului la un debit de 9l/min.

b) Pentru blocuri de apartamente (adica locuinte cu peste doua etaje): Presiunea si debitul furnizate vor fi in asa fel incat locatarii apartamentelor situate la ultimul etaj din bloc sa nu aiba o alimentare inferioara celei specificate la punctul a) de mai sus, cu conditia ca:

1. In cazul in care alimentarea apartamentelor de la etajele superioare depinde de functionarea instalatiilor existente de ridicare a presiunii (de ex: hidrofoare) care alimenteaza direct cu apa blocul, atunci aceste instalatii de ridicare a presiunii sunt sub controlul Concesionarului; si
2. Concesionarul nu va fi raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului.

Acolo unde instalatiile existente de ridicare a presiunii nu se afla sub controlul Concesionarului, Concesionarul va fi raspunzator de a asigura ca un debit maxim este disponibil pentru bloc, dupa cum urmeaza:

- 9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente;
- 6 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente;
- 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

Tinand seama ca anul 5 de concesiune a fost anul in care, conform Contractului de Concesiune, este stabilit Termenul Limita de Conformitatea pentru atingerea Standardului Obiectiv pentru NS A2, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 (la termenul limita prevazut in CC), Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), din evaluarea ANB rezultand realizarea Conformitatii cu un procent de 100%, fata de 98% cat prevede Contractul de Concesiune.

Raport anual

In anul 5 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul anexat la 5.2.11, este prezentat evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei 5 deja derulati.)

Din informatiile transmise de ANB, lucrarile intreprinse in sistemul de distributie a apei potabile au constat in: inlocuirea conductelor cu avarii multiple, inlocuirea vanelor de retea si optimizarea hidraulica a retelei, modernizarea statiilor de pompare, diminuarea perioadei de interventie la avarii.

5.2.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru EIC cat si cele din cadrul Raportului Anual, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind aprobarea formatului bezei de date si prin Decizia nr.10/2004 – privind formatul inregistrarilor tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada EIC, dar si pentru intreg anul contractual, au fost suficiente si relevante ceea ce a permis o evaluare rezonabila a NS A2.

b) Verificarile efectuate: In decursul anului 5 de concesiune, ARBAC a verificat registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizate toate reclamatii privind lipsa presiunii. In bazele de date existente la ANB, au fost identificate notificari ale utilizatorilor in care se semnaleaza lipsa de presiune corespunzatoare. Acestea cazuri au fost semnalate de clienti izolati, nu de mai multi clienti dintr-o zona a sistemului de alimentare cu apa. Reclamatii acestora privind lipsa de presiune la bransamente, pe langa faptul ca au aparut numai o singura data in bazele ANB, nu s-au repetat si s-au datorat defectiunilor survenite la buclele de masura. Dupa remedierile efectuate de ANB s-a constatat ca problema lipsei de presiune a disparut.

c) Analiza EA: In decursul anului 5 de concesiune ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa ne solicite aprobarea respectarii EA.

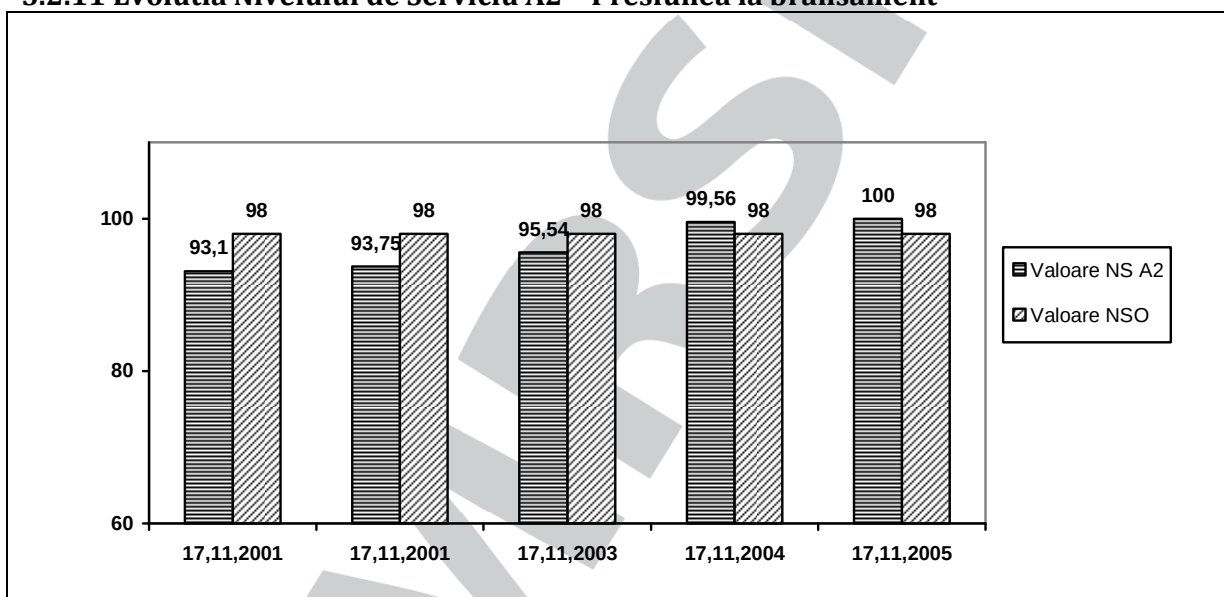
d) Alte constatari: In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, ARBAC a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa existe presiune necorespunzatoare. Notificarile existente au fost pentru cazuri punctuale, care nu au mai revenit in baza de date (nu s-au repetat mai mult de 5 ori in decursul anului 5 contractual – conditie de includere a bransamentului in categoria celor „supuse riscului” si nici in perioada de evaluare), fiind verificate si solutionate de ANB.

e) Concluzii:

Analiza informatiilor primite pentru anul 5 de concesiune a aratat ca s-a respectat prevederile Contractului de Concesiune, valoarea realizata pentru NS A2 a fost de **100%**, peste valoarea NSB = 92% aprobata de ARBAC.

In urma analizarii si monitorizarii informatiilor din perioada de Evaluare Initiala (NS existent cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate – 17.11.2005) a aratat ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, emitand Decizia nr.33/2005. Valoarea rezultata din perioada de evaluare a fost de **100%** mai mare decat prevederea CC a NSO de 98%.

Avand in vedere intre altele si dinamica sistemului de alimentare cu apa (aparitia de mai multi utilizatori, lucrari la retelele existente, extinderi), Concesionarul va trebui sa ia masuri de mentinere a rezultatului atins in anul 5 de concesiune.

5.2.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament

5.3. "A3" Continuitatea serviciului

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 (TLC): anul 5 de concesiune (17.11.2005). Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, conformitatea trebuie evaluata timp de 2 luni, intr-o perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii – EIC, care se termina cu 50 de zile inainte de TLC, inainte de 17.11.2005, deci la 17.09.2005.

5.3.4 Masurat prin : Inregistrarea si intocmirea rapoartelor 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 trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB.

5.3.5 Monitorizat prin: un registru al tuturor incidentelor cu durata mai mare de 6 ore cu detalii asupra nerealizarii continuitatii. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Tabelul cu inregistrarile bazei de date, tinut si completat de concesionar, trebuie sa includa informatii cu privire la localizarea problemei, detaliile problemei si ale actiunilor intreprinse, inclusiv data intreruperii si a repunerii in functiune a serviciului in conformitate cu formatul aprobat prin Decizia nr.16/2003. Tabelul rezumativ trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare si se intocmeste conform formatului aprobat prin Decizia nr.11/2004.

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrarile de baza, completat de ANB. Evaluarea se face pe baza inregistrarilor in tabelul rezumativ si urmare a verificarilor efectuate de ARBAC.

5.3.6. Excluderi Admisibile :

Tipurile de 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.

Tipurile de EA suplimentare solicitate de ANB si aprobate de ARBAC:

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa, care au fost aprobate prin Decizia nr.27/2005 privesc prelungirea timpului de intrerupere cu perioada de blocare a interventiei la elementul care a determinat intreruperea furnizarii apei si se pot aproba in conditiile prevazute de Decizia ARBAC nr.23/2005 (in care s-au stabilit principiile generale de aprobare a EA), decizie emisa in urma raportului Comisiei de Experti din 02.06.2005.

Aceste tipuri de evenimente sunt:

- Lipsa accesului la elementul avariat ;
- Constructii, instalatii, arbori in apropierea retelei de apa.

ANB a contestat Decizia 27/2005, dar ARBAC a respins contestatia mentinandu-si Decizia, care este in vigoare.

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 neplanificata peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul de Obiectiv.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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

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

5.3.9 Monitorizare si Rapoarte ANB :

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

Tinand seama ca anul 5 de concesiune este anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuie indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A3, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), din evaluarea ANB rezultand ca a fost realizata conformitatea, NS avand valoarea de 99,94%.

Raport anual

Pentru anul 5 de concesiune (17.11.2004-16.11.2005) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,97 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **1,03 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > 6 de ore;

(In tabelul anexat la 5.3.11, este prezentat evolutia NS A3 pentru fiecare an al concesiunii.)

5.3.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru EIC cat si cele din cadrul Raportului pentru anul 5 de concesiune, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date si prin Decizia nr.11/2004 – privind formatul inregistrarilor tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada EIC, dar si pentru intreg anul contractual, au fost suficiente si relevante si au fost utilizate integral pentru evaluarea NS A3.

b) 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 intocmite conform celor din Decizia emisa, iar fisele de lucru contin informatiile necesare evaluarii. Notificarile au fost corect incadrate, iar corelarea dintre fisele de lucrari si inregistrarilor in baza de date confirma corectitudinea monitorizarii ANB.

In urma analizei Raportului ANB pentru perioada de EIC si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 34/2005 privind Certificarea Conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 99,94% peste valoarea specificata in CC de 98%.

c) Analiza EA : In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 649 de EA, dar numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune, defalcate astfel: 639 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1 si 10 de tipul „Alta actiune a unei tertie parti”- cod A3-EA4.

ARBAC a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrare a acestora in prevederile CC, intrucat pentru cele de tipul EA1 exista documente justificative din care rezulta ca toate aceste intreruperi de apa au fost anuntate cu cel putin 9 ore inainte, iar acestea s-au datorat lucrarilor de modernizare a sistemului de alimentare cu apa. Intreruperile de apa propuse pentru tipul EA3 au avut drept cauza intreruperi in furnizarea energiei electrice.

Mentionam ca aceste verificari au fost facute si in pentru perioada de EIC, cand au fost prezentate aceleasi doua tipuri de EA, constatandu-se corecta incadrare in prevederile CC.

In cadrul Raportului EIC si a Raportului Anual nu au fost prezentate spre aprobare si alte incidente drept EA, diferite de cele mentionate in CC.

d) Alte constatari

Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 5 de concesiune, numarul intreruperilor in furnizarea apei potabile a fost de 9508 fata de 10099 cat au fost in anul 4 de concesiune, ceea ce reprezinta o micorare cu peste 6% a numarului total de intreruperi.

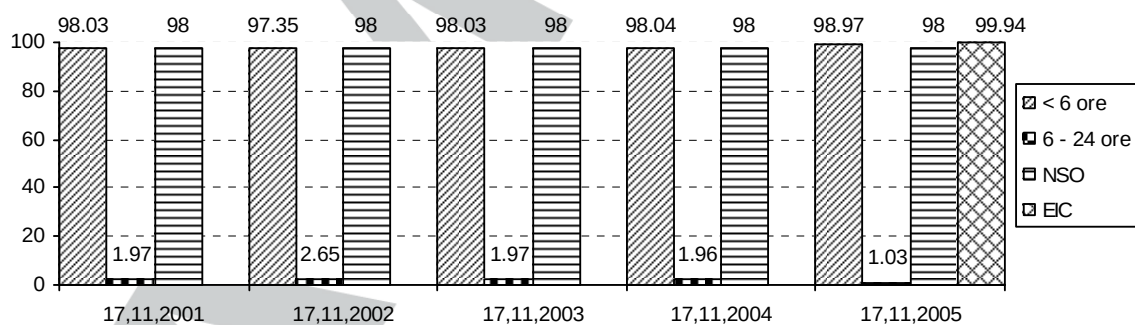
Numarul intreruperilor planificate a fost de 639 fata de 513 in anul 4 de concesiune, reprezentand o crestere cu aproximativ 25% fata de anul anterior. Acest lucru se datoreaza cresterii numarului de interventii pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa, concomitent cu scaderea numarului de intreruperi datorate interventiei la avarii, de la 9576 la 8858, ce reprezinta o misorare a numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile de 8,1% fata de anul 4 de concesiune.

e) **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 anuala prezentata de ANB de **98,97 %**, (valoare calculata cu formula $8768/(9508-649)$, in care $8768 = \text{nr. de intreruperi sub 6 ore}$, $9508 = \text{nr. total de intreruperi inregistrate la ANB}$, $649 = \text{nr. de intreruperi pentru care ANB solicita EA}$), este peste, NSB si chiar peste NSO prevazut de CC de 98%.

ANB a respectat NSB pentru valorile de la sfarsitul anului 5 de Concesiune atinand Standardul Obiectiv privind acest Nivel de Serviciu, precum si Conformitatea Initiala de la sfarsitul perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii.

5.3.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului

	NSB	17.11.'01	17.11.'02	17.11.'03	17.11.'04	17.11.'05	EIC	NSO
Intreruperi < 6 ore	70%	98.03%	97.35%	98.03%	98.04%	98.97%	99.94%	98%
Intreruperi 6÷24 ore	30%	1.97%	2.65%	1.97%	1.96%	1.03%	0.06%	2%



5.4 "A4" Acoperire apa potabila

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.4.4 Masurat prin: Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.

5.4.5 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.

5.4.6 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 de orice alt investitor care face extinderi de retele de apa si de canal in aria concesionata. In scopul gestionarii economice si eficiente a concesiunii si valorificarii prevederilor CC de catre Municipality, este necesara cunoasterea acestor prevederi de catre cei implicati in realizarea de extinderi de retele de apa si canal. In vederea 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 gospodariile 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:

- Programele de modernizare a strazilor mentionate trebuie sa fie coordonate intre PMB si ANB, astfel incat sa permita Concesionarului sa realizeze extinderea de retele de apa si canal pe toate strazile existente la Data Licitatiei in Aria Serviciului, la Termenul Initial de Conformitate, respectiv 2.09.2010, limitandu-se astfel favorizarea aprobarii Excluderilor Admisibile, datorate constatarii lipsei pavarii strazilor la data evaluarii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa potabila si B2 – Acoperire canalizare.

- Proiectarea si realizarea modernizarii (pavarii) tuturor strazilor existente la Data Licitatiei in Aria Serviciului, care la data licitatiei erau nepavate, sa va realiza pana la un termen rezonabil, care sa permita Concesionarului sa realizeze extinderea de retele de apa si canal pe toate strazile din Aria Serviciului, conform obligatiilor NS A4 si B2.

Pentru asigurarea realizarii pavajelor, in mod coordonat cu realizarea retelei de apa si canal, pana in anul 10, pe strazile existente la Data Licitatiei, se recomanda ca :

- Programele de pavare aprobate de PMB si Primariile de sector sa fie comunicate la ANB cel mai tarziu la sfarsitul anului 2007;

- Intocmirea Programelor comune (ordonate) de pavare si de realizare a retelei de apa si canal sa nu depaseasca sfarsitul anului 2008.

- In cazul in care ANB nu se adapteaza la solicitarea PMB de alinire a propriilor programe de investitii la programul Municipality, atunci PMB va putea pune in aplicare in principal doua solutii, in cadrul actiunilor de coordonare a pavarii strazilor existente la Data licitatiei cu realizarea de catre Concesionar a extinderii retelelor de apa – canal pe aceleasi strazi, respectiv:

I. - Va investi doar in pavarea strazilor, cu obligarea ANB de a remedia pavajul pe propria cheltuiala, in cazul in care investitiile privind extinderea retelelor edilitare se fac cu intarziere(dupa pavare), prin specificari adecvate in Autorizatiile de constructii;

II. - Va investi in pavarea strazilor, precum si in extinderea retelelor de apa, prin obtinerea Acordului ANB de aplicare a clauzelor 20 din CC si 5.2 (ii) din Caietul de Sarcini – partea a IV – Tariful sau, in lipsa acestui Acord, prin aplicarea clauzei 5.2 (i) din Caietul de Sarcini – partea a IV –a Tariful, respectiv prin obtinerea raportului favorabil al Comisiei de Experti si a ANRSC cu privire la aplicarea unei Ajustari Extraordinare a Tarifului (ExTA) negative, corespunzatoare valorii aportului investitional al Municipality, care reduce cheltuielile Concesionarului, respectandu-se in acest fel prevederile CC si ale legii (art. 32 din Legea 219/ 1998 a concesiunii, privind mentinerea echilibrului financiar al concesiunii, pe durata acesteia).

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 schema logica de realizare a NS A4, prezentata in anexe.

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.4.8 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 ARBAC a constatat ca informatiile din Raportul ANB privind Standardul de Baza, care au stat la baza aprobarii NSB A4 nu au fost exacte. ARBAC a solicitat ANB si PMB revederea listelor cu strazile din "Aria serviciilor" concesionate, in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

ANB a refacut lista in luna decembrie 2005, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele de apa la Data Concesiunii este Lapa = 286,0 km, respectiv 1558 strazi.

ARBAC a solicitat o confirmare de catre PMB a listei strazilor lipsite de retele de apa la sfarsitul anului 2005 comparativ cu situatia strazilor existente la Data licitatiei.

ARBAC a inaintat ANB un proiect de DECIZIE privind refacerea NSB A4 – Acoperire apa potabila, care cuprinde si "Procedura" de evaluare si aprobare a Excluderilor Admisibile dupa Data Evaluarii NS A4 prezentate la punctul 5.4.6.

ANB a amanat discutarea acestui proiect de reglementare, iar pana la data finalizarii prezentului Raport nu s-a primit raspuns de la PMB cu privire la verificarea strazilor existente in Aria Serviciilor.

5.4.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Valori raportate de ANB in 2005= 91,96%, valoare nerelevanta avand in vedere cele expuse anterior (5.4.8).

In anul 2005 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 2,3 km, totalizand in primii 5 ani realizarea a 22,5 km dintr-un total de 286 km reprezentand 7,9 %.

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

5.4.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile primite de la ANB in Raportul Anual nu respecta formatul registrelor aprobate de ARBAC, nefiind suficiente si relevante pentru o apreciere corecta a NS A4.

Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 5 de concesiune a 2,3 km este mult sub ritmul necesar, pentru primii 5 ani realizand doar 22,5 km retea apa reprezentand 7,9% din sarcina ANB.

Avand in vedere ca s-a scurs 50% din timpul necesar realizarii NS A4 constatam ca doar 7,9% din sarcina a fost realizata de ANB, 14,3% realizand Primariile de Sector.

Cu tot suportul PS, se constata o mare intarziere in realizarea acestui NS.

Tabel cu situatia realizarii investitiilor si extinderilor – anul 5 de concesiune - comunicata de ANB

Investitor	Km realizati in Aria Serviciului	% in Aria Serviciului	Obs.
ANB	22,5	7,9	din obligatia ANB de 50% din timpul necesar atingerii NS
Terti	5,4	-	-
PMB	2,12	-	-
PS	40,9	14,3	din obligatia ANB necompensat de ExTA negativa sau Devansare
TOTAL	70,92	24,8	286 km

b) Verificarile efectuate:

Nu a existat o preocupare sistematica pentru eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor facute, manifestandu-se o lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea investitorilor.

c) Analiza EA:

Avand in vedere ca EA se evalueaza si aproba in anul 2010, nu a fost cazul aprobarii de EA.

d) Alte constatari:

Datele referitoare la primariile de sector ne arata totodata o situatie de incalcare a prevederilor Contractului de Concesiune, de care Concesionarul nu este strain, cu privire la efectuarea de investitii numeroase de catre Primariile de sector in sfera de responsabilitate 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 – Tariful).

Conform anchetei realizate in anul 2005 si datelor comunicate de ANB, 286 km de strazi trebuie echipate cu retea de apa pana in anul 10 de Concesiune. In raport cu aceasta sarcina, putem constata un ritm foarte scazut de realizare a NS A4 in primii ani de concesiune, inclusiv in anul 5. 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.

Prin scrisoarea nr. 19923/28.02.06 ANB a transmis o serie de date privitoare la realizarile PMB si a Primariilor de Sector la finele anului 2005.

Avand in vedere aceasta contributie a Municipality la realizarea investitiilor in aria obligatiilor concesionarului privind NS A4, Municipality poate obtine o devansare a TLC pentru NS A4 sau o Ajustare Extraordinara 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, 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, va trebui sa se tina seama neaparat ca atat programele de pavare ale Municipality, cat si programele ANB de extindere retele de apa, sa se inscrie in limitele noului TLC.

e) Concluzii:

Ritmul scazut de realizare de catre ANB a NS A4 nu este adecvat asigurarii atingerii NS A4 si conditiilor insalubre de trai pentru populatia din zona, unde se mentin conditii de imbolnavire si epidemii prin consum de apa din puturi cu panza freatica infestata, fapt deosebit de ingrijorator.

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

Astfel:

- nu s-au incheiat acorduri prelabile intre Municipality si Concesionar cu precizarea responsabilitatilor si consecintelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, in cazul investitiilor facute in aria de responsabilitate a concesionarului, constatandu-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar si dupa informarile repetate ale ARBAC facute (nerespectarea prevederilor clauzei 20 din CC si 5.2 (i) precum si art. 32 din Legea 219/98;
- nu s-au respectat prevederile regulamentelor locale si legislatiei de realizare a lucrarilor de investitii, multe dintre acestea nefiind supuse avizarii CTE ANB si CTE PMB, iar documentatiile (studiile de fezabilitate) nu au fost aprobate de CGMB, singura autoritate competenta sa aprobe investitiile in sistemul de alimentare cu apa si canalizare din Municipality

Bucuresti (posibila nerespectare a art. 38 lit. m din legea Administratiei Publice nr. 215/2001) si nesocotire a prevederilor HCGMB nr. 157/05 art. 16;

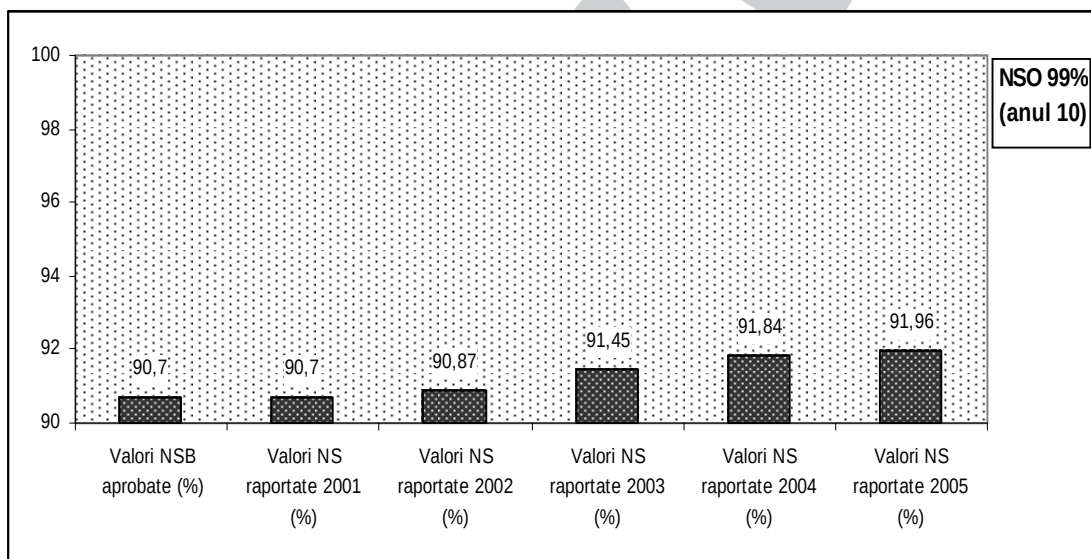
- ANB nu a prezentat situatii din care sa rezulte asumarea responsabilitatilor sale in cadrul lucrarilor de pavare programate si coordonate de PMB;
- nu a existat o preocupare sistematica pentru eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor in extinderea retelelor de apa, manifestandu-se si o lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea tuturor investitorilor.

Recomandari:

- Corelarea necesara imbunatatirii – coordonarii lucrarilor de extinderi a retelelor si modernizarea retelelor stradale
- Masuri de valorificare a C.C. aratate ca necesare la cap. 5.4.6 pentru limitarea EA
- Cresterea transparentei, economicitatii si eficientei realizarii investitiilor, tinand seama de prevederile C.C. aratate mai sus (clauza 20 din C.C., Caietul de Sarcini partea a IV- a – Tariful)

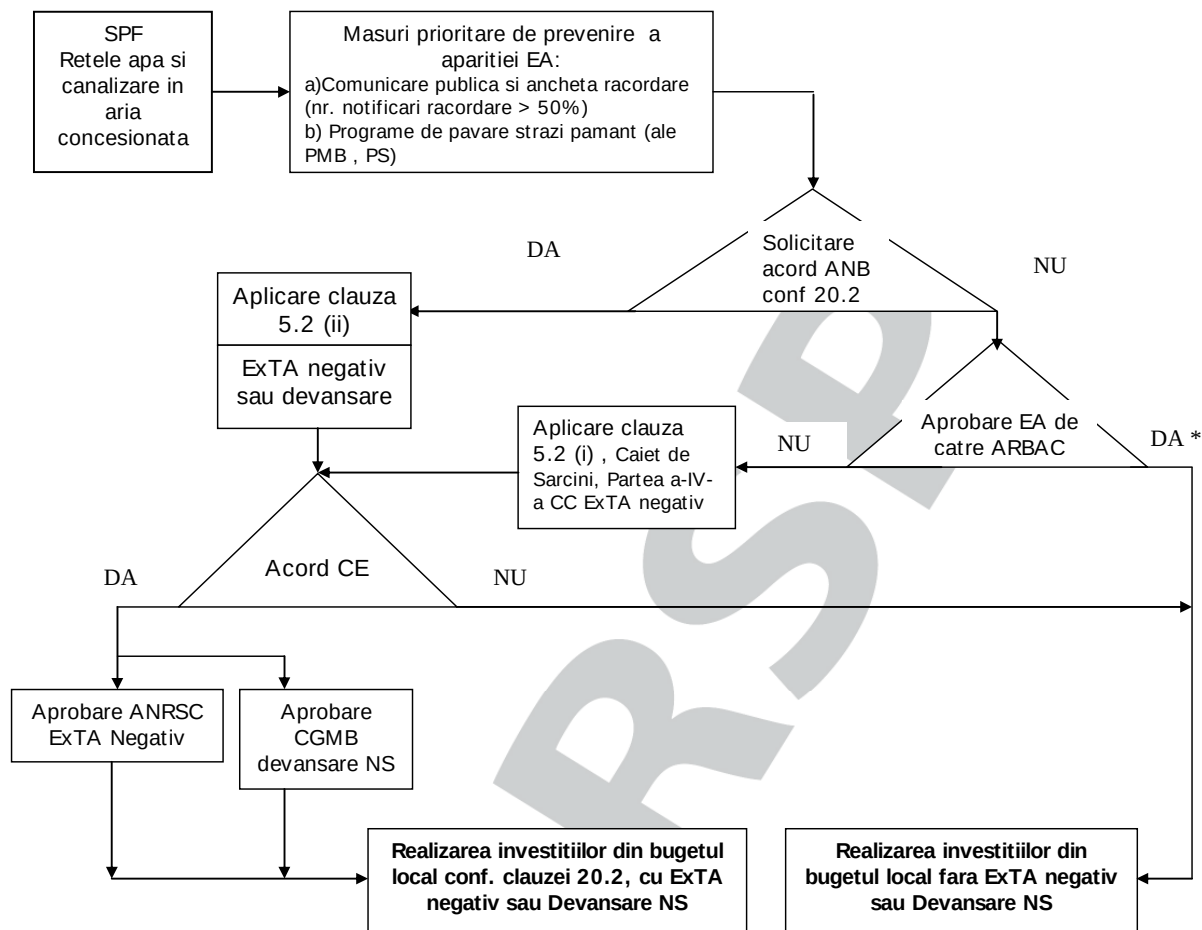
5.4.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire Apa Potabila

Denumire	Valori NSB aprobate (%)	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	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	91,96	99



NOTA: Aceste date sunt provizorii, fiind raportate la NSB existent. Dupa refacerea NSB raportarile ANB si evaluarile ARBAC vor fi revizuite.

5.4.12. Procedura de realizare retele apa si canalizare din fonduri bugetare si nerambursabile in aria concesionata



* Se aproba la Termenul Limita de Conformitate (TLC)

5.5 “A5” Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.5.2 Formula de calcul: raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca scurgeri / explozii .

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

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

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

5.5.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Concesionarul a solicitat pentru Nivelul de Serviciu A5 aprobarea mai multor tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare posibile.

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 , transmis la ANB prin scrisoarea 481/16.05.2005.

Intrucat, ANB a avut puncte de vedere divergente fata de propunerile ARBAC, acest proiect a fost transmis spre consultare catre Comisia de Experti.

Avand in vedere discutiile purtate cu ANB precum si opinia Comisiei de Experti exprimata in Raportul din 2.06.2005, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia 23 / 25.07.2005 prin care a reglementat modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile si Decizia 24 / 25.07.2005 privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile pentru NS A5. In anexa Deciziei 24/2005 sunt cuprinse tipurile de Excluderi Admisibile suplimentare aprobate pentru NS A5 .

5.5.7 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 97% din incidente (precizare suplimentara de reglementare stabilita prin Decizia 31/2005).

- II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.5.8. Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr.12/2002 la 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.

5.5.9 Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numărul 14760/ 7.10.2005 Raportul privind Evaluarea Inițială a Conformității pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp între notificarea unei explozii/scurgeri și reparație, împreună cu baza de date în format electronic aferentă indicatorului și perioadei de evaluare.

Au fost luate în calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate în perioada cuprinsă între 28.05.2005 – 27.07.2005 și tratate până la sfârșitul perioadei de evaluare care este 27.09.2005, cu următoarele valori:

- reparație în 24 de ore de la raportare, în **90,82%** din incidente;
- reparație în 48 de ore de la raportare, în cel puțin **97,55%** din incidente;
- reparație în 72 de ore de la raportare, în cel puțin **99,80%** din incidente;
- reparație în mai mult de 72 de ore de la raportare, în cel puțin **0,20%** din incidente.
- reparația drumului până la starea inițială în mai puțin de două luni, în **99,5%** din incidente.

Raport Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt următoarele :

- reparație în 24 de ore de la raportare, în **87,31%** din incidente;
- reparație în 48 de ore de la raportare, în cel puțin **95,15%** din incidente;
- reparație în 72 de ore de la raportare, în cel puțin **97,63%** din incidente;
- reparație în mai mult de 72 de ore de la raportare, în cel puțin **2,37%** din incidente

5.5.10 Monitorizare și Evaluarea ARBAC :

Evaluarea Inițială a Conformității Nivelului de Serviciu A5

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numărul 14760/ 7.10.2005 Raportul privind Evaluarea Inițială a Conformității pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp între notificarea unei explozii/scurgeri și reparație, împreună cu baza de date în format electronic aferentă indicatorului și perioadei de evaluare.

Au fost luate în calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate în perioada cuprinsă între 28.05.2005 – 27.07.2005 și tratate până la sfârșitul perioadei de evaluare 27.09.2005.

Pentru evaluarea conformității Nivelului de Serviciu A5 a fost elaborată Decizia nr. 8/2005 prin care s-a stabilit NSO 100% privind aducerea drumului la starea inițială în două luni de la notificare.

ANB a contestat Decizia 8/2005, considerând că aducerea drumului la starea inițială în două luni de la notificare nu face parte din Standardul Obiectiv. Problema a fost deferită Comisiei de Experti care, prin Raportul său din 2 iunie 2005 stabilește ferm că aducerea drumului la starea inițială în două luni de la notificare face parte din Standardul Obiectiv, dar că acesta nu poate fi considerat 100%. Urmare a acestui Raport și a verificărilor efectuate la sediul ANB, ARBAC a emis Decizia 31/2005 prin care s-a stabilit NSO de 97% privind “aducerea drumului la starea inițială în două luni de la notificare”.

ANB a solicitat 9 cazuri de EA, în două etape. În prima etapă, ANB a solicitat 6 EA prin scrisorile 5974-5979/1.07.2005 pentru care nu a prezentat nici un document justificativ. ARBAC a solicitat prin scrisoare 684/5.07.2005 Raportul și documentele justificative pentru cele 6 cazuri de EA, documente prezentate prin scrisoarea ANB10851/14.07.2005. În data de 19.07.2005, prin scrisorile 7498, 7500, 7501, ANB a mai solicitat încă 3 cazuri de EA, prezentând de această dată și documentele justificative.

ARBAC a analizat aceste documente și a hotărât prin Decizia 30/2005 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de întârziere temporară din perioadele de tratare a notificărilor solicitate de către ANB ca Excludere Admisibilă prin scrisorile cu nr. 5979/1.07.2005; 5976/14.07.2005; 5975/1.07.2005; 5974/01.07.2005; 7500/19.07.2005; 7501/19.07.2005 și respingerea excluderii din calculul de evaluare a duratelor de întârziere temporară pentru solicitarea de Excludere Admisibilă nr. 5977/1.07.2005 deoarece tipul de excludere “sondaje multiple” nu a fost aprobat de ARBAC. Notificările T34056402/26.06.2005 și

T06053011/5.07.2005 nu reprezinta cazuri de Excluderi Admisibile intrucat duratele calculate intre datele/orele inregistrarii si datele/orele rezolvarii exploziilor/scurgerilor se incadreaza in duratele maxime de tratare specificate de Contractul de Concesiune.

In evaluarea ARBAC s-au luat in considerare si avariile din zona Retelelor Telescopice si a identificat in baza de date un numar de 79 de cazuri. Dintre acestea, 41 de cazuri au fost marcate de catre ANB cu " nu se confirma explozia/scurgerea" si au fost luate in calcul de ARBAC ca rezolvate in mai mult de 72 de ore, iar 38 au fost declarate de ANB ca rezolvate, dupa cum urmeaza :

- 20 au fost rezolvate in mai putin de 24 de ore;
- 26 au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore;
- 28 au fost rezolvate in mai putin de 72 de ore;
- 10 au fost rezolvate in mai mult de 72 de ore;

La cele 10 cazuri rezolvate in mai mult de 24 de ore se adauga cele 41 de cazuri declarate de catre ANB ca " nu se confirma", rezultand 51 de cazuri de explozii/scurgeri neconforme, la care se adauga 6 cazuri neconforme declarate de ANB plus 1 caz provenit din cazurile de EA, astfel incat au fost identificate 58 de cazuri neconforme.

In ceea ce priveste evaluarea referitoare la "aducerea drumului la starea initiala in termen de 2 luni de la notificare", au fost constatate un numar 19 cazuri neconforme (cu durata de rezolvare mai mare de 61 de zile lucratoare) plus 6 cazuri provenite din cazurile de EA (2,27%).

In urma verificarii Raportului ANB de Evaluare Initiala a Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.35/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **88,27%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **95,01%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **97,27%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **2,73%** din incidente;
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **97,73%** din incidente.

Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 5 de concesiune, ANB a solicitat aprobarea unui numar de 9 Excluderi Admisibile, reprezentand 4 tipuri de EA.

ARBAC a analizat documentele justificative transmise si a hotarat prin Decizia 30/2005 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara din perioadele de tratare a notificarilor solicitate de catre ANB ca Excludere Admisibila prin scrisorile cu nr. 5979/1.07.2005; 5976/14.07.2005; 5975/1.07.2005; 5974/01.07.2005; 7500/19.07.2005; 7501/19.07.2005 si prin Decizia 4/2006 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara din perioadele de tratare a notificarilor solicitate de catre ANB ca Excludere Admisibila prin scrisorile cu nr. 20284/9.12.2005 si 19829/7.12.2005.

Prin aceeasi Decizie 4/2006, ARBAC a respins excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara pentru solicitarile de Excludere Admisibila nr.19828/7.12.2005 deoarece nu s-a respectat art.6 al Deciziei ARBAC nr.23/2005 referitor la termenul de raportare a EA.

In urma verificarii datelor raportate de ANB pentru anul 5 de concesiune s-a constatat ca s-a tinut cont, in mare masura, de observatiile ARBAC privind modul de inregistrare si tratare a reclamatilor privind Nivelul de Serviciu A5.

Pe baza calculelor din tabelului rezumativ si a verificarilor efectuate se constata, pentru anul 5 de concesiune, respectarea Standardului de Baza (exceptand repararea drumului pentru care

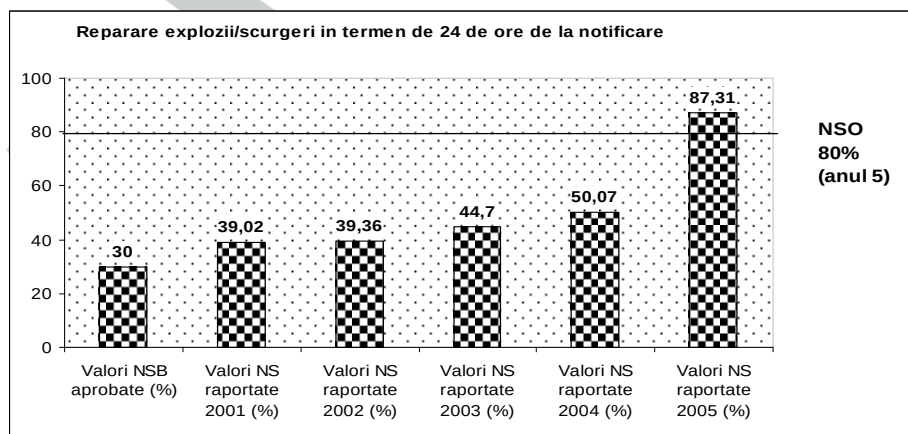
ANB nu a propus SB), cu o crestere atat fata de Nivelul Standardului de Baza, cat si fata de performantele anului 4 de concesiune.

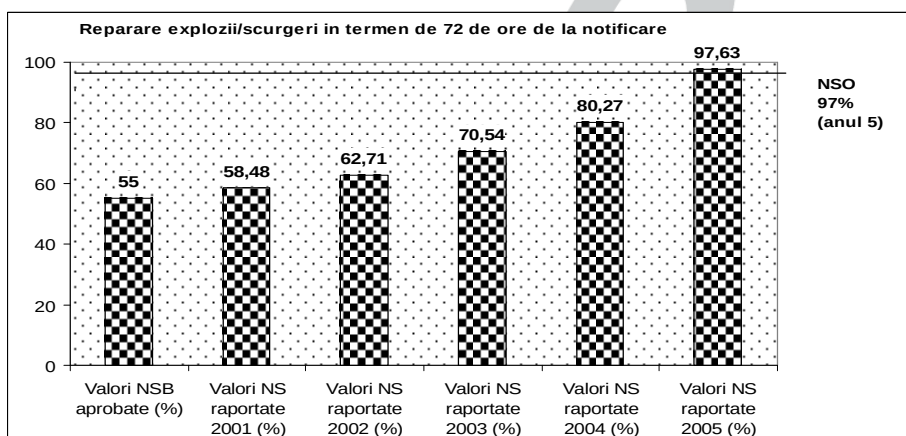
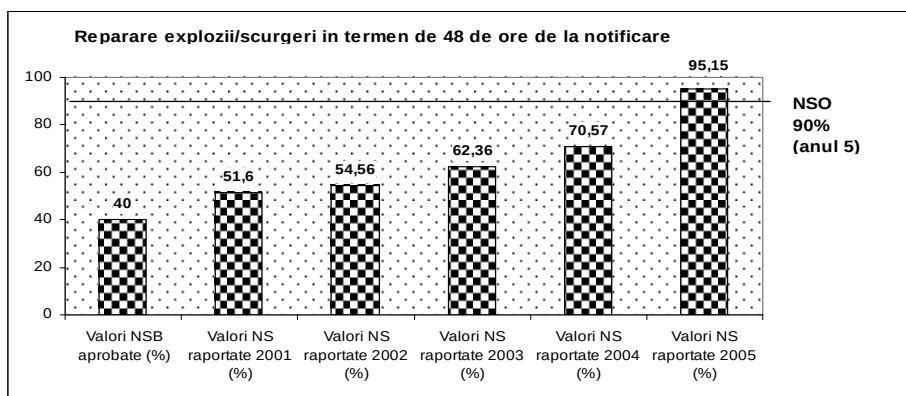


Fig.6 Exemplu de avarie aparuta in perioada timpului friguros in parcarea PMB – 23 ianuarie 2006

5.5.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A5 – Timp între 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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Timpul între notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	30	39,02	39,36	44,7	50,07	80	87,31
	≤ 48 de ore	40	51,6	54,56	62,36	70,57	90	95,15
	≤ 72 de ore	55	58,48	62,71	70,54	80,27	97	97,63
	> 72 de ore	45	41,52	37,29	29,46	19,73	3	2,37
TOTAL		100	100	100	100	100	100	100





5.6. "A 6 " Alimentare alternativa cu apa potabila

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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).

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:

EA prevazute de Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute.

EA suplimentare solicitate de ANB : pentru NS A6 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.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.6.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) 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 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 7.10.2005. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2004 - 27.09.2005, 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;

Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 - 16.11.2005, 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;

5.6.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in termen, la data de 7.10.2005, cu scrisoarea numarul 14761/ 7.10.2005, 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 28.09.2004 - 27.09.2005 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care a fost 27.09.2005.

Pentru evaluarea Nivelului de Serviciu a fost luat in calcul 1caz de intrerupere in alimentarea cu apa potabila mai mare de 24 de ore, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa.

Intreruperea a fost datorata unei lucrari planificate de inlocuire a unei vane Dn 800 in zona Bdul Geniului. Lucrarea s-a efectuat in perioada 5.04.2005, ora 8:23 si 6.05.2005, ora 20:30, caminul de vana fiind situat in spatiu verde, foarte aproape de sosea.

Alimentarea alternativa a fost asigurata atat cu ajutorul unei cisterne de apa stationata in strada Lt. Col. N.Marinescu pentru zona de blocuri, cat si prin livrarea de apa imbuteliata (echipamente similare) in zona de case (13 Septembrie, Geniului, Ghencea, Otescu Ion Nonna, etc).

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca exista un numar de 26 notificari, cu continutul sesizarii „lipsa apa” sau „lipsa presiune” scazute cu fisa AP2050760.

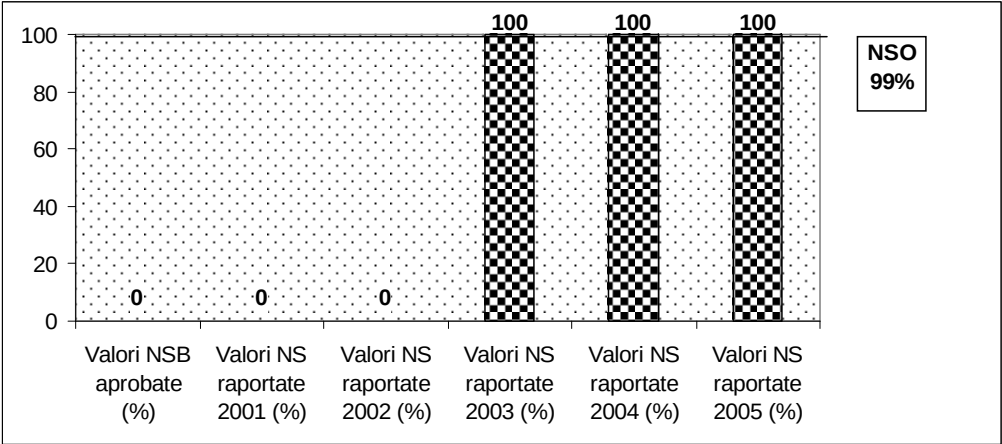
In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.36/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu A6, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 5 de concesiune, in perioada 17.11.2004 – 16.11.2005, 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 1 caz la care intreruperea alimentarii cu apa a durat mai mult de 24 de ore.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
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	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	0



5.7. "A7" Apa facturata ca procent din apa produsa

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 Decizia nr. 10/2003).

5.7.3 Termen limita de conformitate : A7 este un Nivel de Serviciu care are la fiecare 5 ani de concesiune (cand trebuie indeplinit alt Standard Obiectiv) cate un termen limita de conformitate. Evaluarea conformitatii acestui Nivel de Serviciu se face intr-o perioada care se sfarseste cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate.

5.7.4 Masurat prin: Contorizarea si inregistrările Concesionarului privind alimentarea cu apa (volumele de apa potabila produsa) si a inregistrărilor volumelor privind facturarea. Este esential ca sistemul de facturare sa permita identificarea rapida a cantitatii de apa facturata.

5.7.5 Monitorizat prin : Registru tinut de Concesionar care sa ofere detalii privind volumul apei potabile produse si volumul apei potabile facturate clientilor.

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 Decizia Comisiei de Experti din 24.11.2005 s-a stabilit reesalonarea cresterii de randament de la anul 5 de concesiune la anul 25, rezultand alte Standarde de Obiectiv, dupa cum urmeaza:

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.7.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB)

Nivelul Standardului de Baza propus de ANB de 51,94%, pentru anul 1 de concesiune, asa cum prevede CC a fost respins de ARBAC prin Decizia nr. 25/2002, intrucat ANB nu a asigurat sisteme de masurare adecvate (cu o eroare acceptabila pentru identificarea cresterii de randament a retelei).

Dupa montarea de catre ANB, la finalul anului 3 de concesiune, de contori la toate statiile de tratare a api (pentru masurarea apei potabile produse) s-a solicitat Comisiei de Experti,

conform clauzei 11.1.2 stabilirea NSB. Prin Decizia din 24.11.2005 Comisia de Experti a stabilit valoarea NSB = **51%**, pentru anul 5 de concesiune.

5.7.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

Tinand seama ca anul 5 de concesiune este anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuie indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A7, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC). In urma analizei Raportului ANB si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 37/2005 privind respingerea conformitatii, motivat de lipsa informatiilor necesare constatarii realizarii NSO.

Astfel, in cadrul raportului EIC, transmis de ANB cu scrisoarea 14760/07.10.2005, ANB a comunicat doar informatii cu privire la:

volumul total de apa potabila produsa	53.948.726 m ³
volumul facturat de apa potabila	27.499.021 m ³

ANB nu a calculat NS A7, motivand lipsa stabilirii NSB de catre CE, (valoarea fiind 50,97%)
Din aceste motive cu precadere ARBAC a respins Conformitatea cu Decizia nr.37/2005.

Raport anual

Pentru anul 2005 ANB a raportat:

volumul total de apa potabila produsa	331.577.545 m ³
volumul facturat de apa potabila	173.441.110 m ³
valoarea NS	52,31%.

Informatiile de baza au fost transmise conform tabelului de baza aprobat prin Decizia ARBAC nr.18/2003, in care se regasesc, volumele produse de fiecare sursa de productie a apei potabile pentru fiecare sursa de productie precum si volumele de apa potabila facturate. Informatiile au fost raportate pentru fiecare luna a anului 5 de concesiune. In cadrul raportului ANB a fost transmis si un tabel rezumativ, in formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.15/2004, in care se gasesc volumele totale de apa potabila produsa si a totalului apei potabile facturate.

5.7.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC

a) Analiza informatiilor raportate de ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru EIC cat si cele din cadrul Raportului Anual, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind aprobarea formatului bezei de date si prin Decizia nr.15/2004 – privind formatul inregistrarilor tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru perioada EIC, nu au fost suficiente si relevante motiv pentru care ARBAC a respins conformitatea initiala si emis in acest sens Decizia 37/2005.

Avand in vedere cauzele pentru care nu s-a aprobat NSB, s-a constatat ca ANB nu a respectat prevederile CC cu privire la asigurarea unor masuratori verificabile dupa primele 12 luni de concesiune. Totodata nu a raspuns solicitarilor ARBAC de a prezenta procedura detaliata de stabilire a volumelor facturate si eroarea de masura a acestei proceduri. Astfel, nu au fost prezentate explicatii satisfacatoare cu privire „instalarea de catre Concesionar a unui „sistem de facturare care sa permita identificarea rapida a cantitatii totale de apa facturata” (asa cum prevede Caietul de Sarcini), premisa esentiala pentru efectuarea unor bilanturi corecte, cu erori acceptabile (care trebuie masurate o data la inceputul perioadei de evaluare si alta data la sfrarsitul perioadei de evaluare), practica ANB de a citi inregistrările contoarelor la unii clienti o data la doua luni iar la altii chiar la patru luni, determinand erori mari de bilant al volumelor facturate. In aceste conditii, ARBAC a revenit cu cererea sa catre Comisia de Experti, de a stabili NSB A7, avand in vedere necesitatea rezolvarii urmatoarelor probleme majore pentru NS A7 si anume: a)stabilirea NSB; b)reesealonarea NSO; c) procedura corecta de masurare a volumelor facturate.

Decizia Comisiei de Experti din 24.11.2005 privind NSB si reesalonarea NSO a decalat EIC pentru anul 10, modificand totodata si perioada de evaluare de la 2 luni la 1 an, ceea ce permite o mai buna precizie a masuratorilor de bilant.

b) Verificari efectuate

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

ARBAC a efectuat vizite la statiile de productie a apei potabile, facand verificare prin sondaj a bilantului apei produse si facturate, la statia de tratare Rosu unde se afla dispeceratul pentru partea de productie precum si cantitatile de apa potabile produse pentru aceasta perioada.

Din informatiile inregistrate si furnizate de ANB se observa, ca volumul de apa potabila din surse subterane (puturi orasenesti si fronturi de captare) pompat in sistem a scazut considerabil. De asemenea am observat ca Vp a scazut cu 18,4% fata de anul 4 de concesiune.

b.2. Analiza volumului de apa potabila facturat (Vf)

La mai multe cereri anterioare ale ARBAC, de a se trimite bilantul complet al apei si metodele de masurare ale acesteia, ANB nu a prezentat informatii complete. Astfel, pentru anul 2005, ANB nu a prezentat informatii cu privire la intervalul in care va face citirile contoarelor la inceputul si sfarsitul perioadei de evaluare. ARBAC a facut verificari la sediul ANB unde se afla baza de date privind volumele facturate, constatand ca citirile erau efectuate intr-o plaja larga de timp care depasea perioada de EIC ceea ce a condus la erori de masura a debitelor facturate.

Analizand baza de date transmisa de ANB, rezulta ca Vf a scazut cu 13,1% fata de anul 4 de concesiune, daca am considera corecte valorile raportate de ANB pentru anul 2002.

c) Stabilirea NSB, reesalonarea NSO A7 si modificarea perioadei de EIC

In lipsa clarificarilor ANB pentru stabilirea NSB A7, ARBAC a considerat ca este necesara stabilirea NSB A7 de catre Comisia de Experti. Totodata, deoarece valoarea randamentului retelei rezultat din datele raportate de ANB pentru 2004 este foarte mica, (50%), s-a ridicat o serie de probleme in ceea ce priveste stabilirea NSB si a NSO (NS A7 fiind singurul Nivel de Serviciu la care NSO depinde de valoarea NSB). In acest sens, in conformitate cu prevederile clauzei 11.1.2 a CC, ARBAC a considerat necesara ca pe langa stabilirea NSB, Comisia de Experti trebuie sa-si exprime un punct de vedere cu privire la NSO (cresterele procentuale la fiecare 5 ani de concesiune) precum si inscrierea NSO la nivelul performantelor europene in domeniu, in conformitate cu obiectivele Contractului de Concesiune.



Fig.7 Reuniunea Comisiei de Experti din 23 – 25 noiembrie 2005 pentru stabilirea Standardului de Baza, la care au participat reprezentantii ANB si ARBAC.

In perioada 23.11 ÷ 25.11.2005, a avut loc intalnirea intre Reprezentantii ARBAC si ai ANB cu membrii Comisiei de Experti, in vederea discutarii si clarificarii aspectelor legate de stabilirea de catre CE a NSB A7. In urma discutiilor purtate, Comisia de Experti a emis o **Decizie** cu privire la NSB, prin care s-au stabilit:

- „Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5.

- Plecand de la acest nivel NSB, plus 23% (obligatia integrala a ANB de crestere a randamentului), rezulta o valoare randamentului de 74% in anul 25 al Concesiunii.
- Obligatiile ANB inainte de anul 5 de Concesiune in legatura cu NS A7 sunt indreptatite sa fi fost indeplinite luand in considerare circumstantele existente la inceputul Concesiunii.
- ANB trebuie sa puna la dispozitia ARBAC certificate relevante ale acuratetii aparatelor de masura provenite de la furnizor (i). Mai departe, ANB trebuie sa tina la curent ARBAC in legatura cu inspectiile regulate si cu validarea acestor sisteme de masura in anii urmasori ai CC.
- Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza:

An	10	15	20	25
Delta	+ 7%	+16%	+21%	+23%
Nivel Obiectiv	58%	67%	72%	74%

Aceste obligatii aferente randamentului de la punctul 6 sunt obiectul unei analize daca si in momentul in care volumele facturate inregistreaza valori sub curba cererii folosita de CE pentru aprobarea ultimei (pornind de la data acestui raport, 2005) solicitari de ExTA datorita variatiei de la an la an a consumului pe cap de locuitor.

Daca RADET plateste toate facturile restante pana la data de azi (estimate a fi in valoare de 10 mil. Euro) pana la 31 Martie 2006, primul Delta (pentru anul 10) va fi +9%. Celelalte procente vor ramane la fel.

Perioada de evaluare a NS A7

Avand in vedere ca perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii a fost, conform CC, de 2 luni (27.07. ÷ 26.09.2005), iar constatarile ARBAC cu privire la erorile de bilant al apei pentru o perioada scurta, au fost confirmate de Comisia de Experti (in cadrul intalnirii din perioada 23.11 ÷ 25.11.2005), Comisia de Experti a facut urmatoarea recomandare:

„Comisia de Experti recomandă ca perioada de evaluare trebuie sa fie modificata de la 2 luni (care este prevazuta in tabelul NS A7) la o perioada de 1 an. Evaluarea NS A7 de-a lungul unui an ar elimina cea mai mare parte a efectelor (desi mici) ale „erorilor normale”, asa cum a fost indicat mai sus. Comisia de Experti concluzioneaza ca ANB si ARBAC convin asupra acestei perioade de evaluare si vor propune aceasta modificare a Contractului de Concesiune”.

Tinand seama de Decizia, concluziile si recomandările CE, pentru imbunatatirea procedurilor de evaluare ale NS A7 ARBAC a considerat necesar si oportun aplicarea recomandarilor cu privire la modificarea perioadei de evaluare de la 2 luni la 1 an si aprobarea acestor modificari de catre CGMB.

In scopul aprobarii modificarile aratate mai sus, ARBAC a convenit cu ANB asupra unui proiect de Hotarare a CGMB de modificare a tabelului A2 din Anexa A (CC), Partea III-a - Nivelele Serviciilor din Caietul de Sarcini al Contractului de Concesiune, in aplicarea clauzei 48.4 si 52.11 din CC. Proiectul de Hotarare a CGMB, a fost transmis la CGMB pentru analiza, initiere, avizare si aprobare in plenul CGMB, cu scrisoarea nr.608÷611/31.03.2006.

d) Evaluarea Nivelului de Serviciu

Evaluarea a fost decalata pentru anul 10 de concesiune, conform Deciziei Comisiei de Experti din 24.11.2005.

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

In tabelul urmasor sunt prezentate volumele raportate de ANB. Aceste valori sunt prezentate doar informativ, avand in vedere reesalonarea obligatiilor ANB de catre Comisia de Experti.

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mil mc]	Volum total de apa potabila facturata [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	48,46	237,9
2004	392.611	196.289	50	196.32
2005	331.577	173.441	52.31	158.136

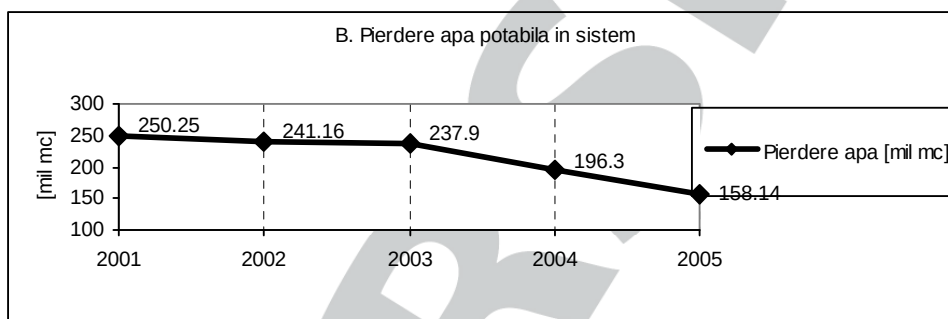
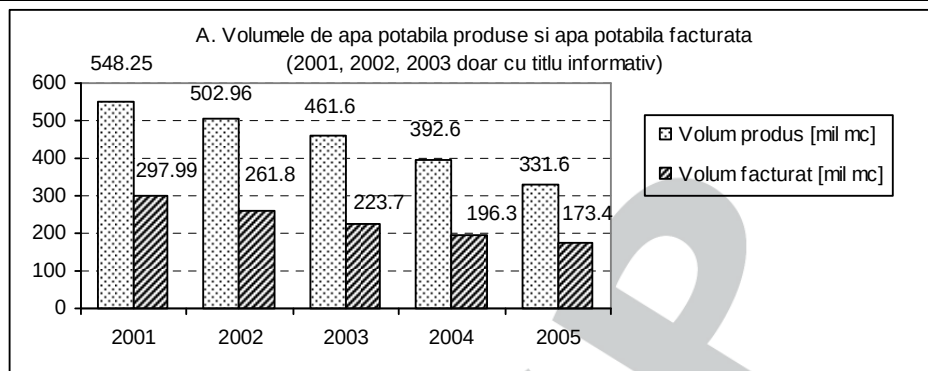


Fig.8 Debitmetre de masurare a volumului de apa produsa de statia Crivina, necesare intocmirii bilantului apei potabile din sistemul de alimentare cu apa al Municipiului Bucuresti

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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: Inregistrările facturilor de catre Concesionar. Este esential in acest sens ca sistemul de facturare sa permita ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile.

5.8.5 Monitorizat prin : Registrul tinut de Concesionar (registrul de baza), care trebuie sa ofere detalii referitoare la valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si la valoarea facturilor emise, precum si toate informatiile stabilite prin Deciziile ARBAC privind formatul tabelului datelor de baza si a tabelului rezumativ.

5.8.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Tipuri de EA prevazute de Contractul de Concesiune

Contractului de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept EA.

Tipuri de EA suplimentare solicitate de ANB

ANB a prezentat o lista cu posibile evenimente care ar putea fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. ARBAC s-a pronuntat in mai multe randuri in legatura cu propunerile ANB, luand Decizia nr.5/2006 de acceptare sau respingere a unor cazuri de EA.

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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.

5.8.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Evaluare Initiala a Conformitatii

Tinand seama ca anul 5 de concesiune este anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuie indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A7, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC) pentru o perioada de 2 luni (27.07.2005 ÷ 26.09.2005), in care a evaluat atingerea conformitatii cu o valoare de 99,58%.

Asa cum prevede Contractul de Concesiune, art.1.2 Anexa III – Nivelele Serviciilor, atunci cand o conformitate nu este realizata orice alta evaluare ulterioara a conformitatii se va face conform procedurii de EIC, pana cand se realizeaza prima oara conformitatea. Tinand seama de aceasta prevedere precum si de obligatia remedierii NS intr-o perioada de 3 luni de la

notificarea neconformitatii, asa cum prevede clauza 28.2 a CC, ANB a fost notificata prin scrisoarea nr.76/06.02.2006 de a transmite pana la data de 05.02.2006 Planul de Imbunatatire, precum si noul Raport pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii a NS A8.

Mentionam ca obligatia Concesionarului de a prezenta Planuri de Imbunatatire intr-un interval de 2 luni de la solicitarea Autoritatii de Reglementare Tehnica (termen 26.12.2005), nu a fost respectata.

ANB nu a transmis Raportul la data specificata de ARBAC in notificare, pe motiv ca a realizat Conformitatea Initiala si ca a contestat Decizia ARBAC nr.38/2005, invocand si disputa nesolutionata dintre ARBAC si ANB cu privire la NS C1, nivel de serviciu aflat in legatura cu NS A8.

Raport Anual

In Raportul pentru anul 2005, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **95,90%**, care reprezinta evaluarea pentru perioada de 12 luni (17.11.2004 ÷ 16.11.2005), evaluare care insa nu a respectat prevederile Deciziei ARBAC nr.32/2002 privind NSB, intrucat nu a tinut seama de valoarea facturilor emise pe baza a 307 contoare comune si a clientilor aflati pe retelele de distributie – „retele telescopice” din avalul celor 126 Statii de Hidrofor.

5.8.10 Evaluarea ARBAC :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile raportate de ANB, atat pentru perioada de EIC, cat si odata cu prezentarea Raportului Anual, au fost incorecte si prezentate sub o alta forma decat cea stabilita din formatul aprobat de ARBAC. (Exemplu: Cu scrisoarea nr.809/05.08.2005, ARBAC a solicitat ca informatiile ce trebuiesc transmise de catre ANB in cadrul Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii (tabelul datelor de baza si tabelul rezumativ) sa fie prezentate sub o forma care sa contina toate informatiile relevante, necesare evaluarii NS. Ulterior ANB a transmis informatii intr-o forma incompleta fata de cerintele Reglementatorului Tehnic.

Din aceste motive, ARBAC a trebuit sa refaca evaluarea ANB corectand raportarile eronate. Corectiile efectuate (eliminarea contoarelor comune) a condus la un rezultat al NS A8 sub NSO, motiv pentru care s-a emis Decizia 38/2006 privind respingerea conformitatii.

Pentru perioada EIC ARBAC si-a spus punctul de vedere in cadrul Deciziei 38/2005, precum si a scrisorilor ulterioare 75/16.01.2006 si 76/16.01.2006.

Ulterior Deciziei 38/2005, asa cum am aratat la cap.5.8.9, ca urmare a nerealizarii conformitatii initiale, ARBAC a notificat ANB, prin scrisoarea nr.76/2006, de prezentarea unui nou raport de evaluare la sfarsitul perioadei de remediere de 3 luni.

Avand in vedere lipsa prezentarii de catre ANB a celui de al doilea Raport Initial de Conformitate pentru NS A8, pana la data de 06.02.2006, (anuntata in prealabil de catre ANB prin scrisoarea nr.662/03.02.2006) respectiv pana implinirea termenului contractual de 3 luni de la data notificarii Nerespectarii NS A8, Raport ce este necesar constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat, a condus la aplicarea de catre ARBAC a pus in aplicare prevederile clauzei 28.9.3. In acest sens, in conformitate cu prevederile HCGMB nr.157/2001 si nr.233/2005 privind statutul ARBAC a emis Decizia nr.6/2006, privind penalizarea ANB cu 1.500.000 (un milion cinci sute de mii) de Euro. Decizia a fost transmisa Primarului General pentru punere in aplicare.

b) Verificarile efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. S-a constatat ca ritmicitatea citirii contoarelor este respectata, existand insa si clienti pentru care factura se emite nu pe baza citirii ci pe baza estimarii consumurilor anterioare, metoda utilizata atunci cand este imposibila efectuarea citirii contorului. Din verificarile efectuate a rezultat ca, pentru acesti clienti, facturile emise ulterior au fost emise pe baza inregistrarilor contoarelor proprii.

O probleme deosebita, a fost semnalata la ARBAC de catre mai multi clienti referitor la schimbarea modalitatii de facturare de catre ANB incepand cu 01.09.2005 pentru clientii din

avalul celor 126 statii de hidrofor, aflati in aria „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”. Aceasta modalitate neconforma cu prevederile legale, a fost constatata si de catre ARBAC, care in 2006 a emis o serie de decizii prin care obliga ANB de a emite facturi in concordanta cu reglementarile legale in vigoare (a se vedea capitolul „Litigii” din prezentul raport).

c) Analiza EA

ANB a transmis, cu scrisoarea nr.2322/13.04.2005 o serie de solicitari de EA privind diverse situatii in care facturarea nu a putut fi facuta pe baza inregistrarilor contoarelor proprii ale clientilor.

ARBAC si-a exprimat punctul de vedere de mai multe ori si a emis Decizia 5/2006 aproband o serie de tipuri de EA dar totodata respingand alte tipuri. Printre cele care s-au respins se gaseste si tipul de EA avand codul EA 5.1 – „Rețele telescopice/bransamente comune”. Aceasta Decizie nu a fost influentata de disputa contractuala dintre ARBAC si ANB privind problema RT (repararea avariilor si contorizarea blocurilor din aria RT), intrucat la baza acesteia a stat, de-a lungul perioadei contractuale, refuzul ANB de a aplica normele legale privind facturarea clientilor in situatia lipsei contorului (care sa masoare consumul real al fiecarui client/bloc de locuinte). Altfel spus, ARBAC a amendat corectitudinea procedurii de facturare.

ARBAC considera ca respingerea EA de tipul 5.1. este pe deplin justificata, intrucat singurele modalitati de facturare conform prevederilor legale sunt fie cele pe baza inregistrarilor contoarelor proprii fie pe baza normelor de consum – pausal, in lipsa contoarelor.

Referitor la EA propuse in cadrul perioadei EIC, prin propunerea de acceptare a tuturor tipurilor de EA, ANB a considerat ca a indeplinit conformitatea cu un procent de **99,58%**, inasa in urma verificarilor Raportului ANB, s-a constatat ca o serie de Excluderile Admisibile (care influenteaza in mod substantial evaluarea) propuse nu sunt justificate, fapt pentru care nu au fost aprobate. Refacerea calculului de catre ARBAC a condus la o valoare de **89,54% < 99%** cat impune Contractul de Concesiune.

Decizia nr.38/2005 a ARBAC a fost contestata de ANB, fara argumente sustenabile, determinand ARBAC sa respinga ca nefondata contestatia.

Ulterior Deciziei ARBAC 6/2006, CGMB a aprobat Hotararea nr.69/06.04.2006 privind aprobarea strategiei Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețelele Telescopice), prin care ANB va finanta lucrarile de punere in conformitate, urmand sa beneficieze de o crestere de tarif, cu un quantum si pentru o perioada ce urmeaza sa fie stabilita.

d) Alte constatari

Contoarele comune

Exista inasa si un numar de aproximativ de 695 de clienti care sunt facturati pe baza unui contor montat la cel putin doua blocuri, clienti care in opinia ARBAC (bazandu-se pe reglementarile in vigoare) sunt facturati incorect. La mai multe interventii de contorizare a bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul ANB. In consecinta ARBAC va continua sa monitorizeze si evalueze asa cum a evaluat si pana in acest moment facturile emise mai multor clienti pe baza inregistrarilor unui singur contor.

e) Concluzie evaluare

Evaluarile din prezentul Raport privesc activitatea ARBAC de pana la aprobarea HCGMB nr.69/06.04.2006.

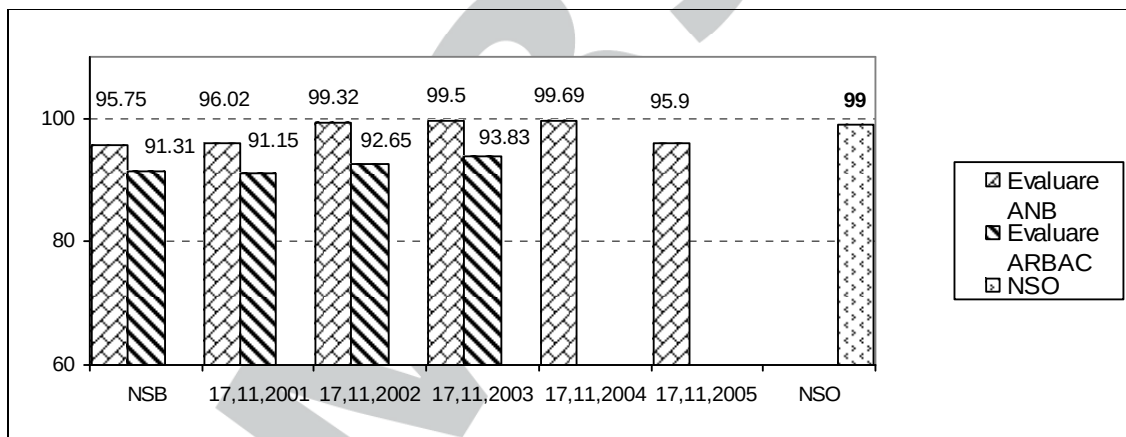
Dupa analiza bazei de date cu informatiile ANB (transmise pentru perioada de EIC) privind valorile facturilor emise precum si cu tipurile de EA, ARBAC a refacut calcul de evaluare pentru EIC, rezultand un procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de EIC este de **89,54%**, fata de prevederea contractuala de **99%**.

În urma analizei Raportului EIC al ANB și a verificărilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 38/2005 privind respingerea conformității.

Motivul Deciziei CE ARBAC de Respingere a Conformității Nivelului de Serviciu A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi, îl constituie evaluarea incorectă de către ANB a realizării NS în perioada de EIC, analiza ARBAC arătând că în fapt NS A8 nu a fost realizat la termenul contractual, întrucât nu s-a atins SO. ARBAC a constatat că ANB a inclus în cadrul EA, valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor blocuri de locuință, amplasate la unele stații de hidrofor sau pe rețelele publice stradale și nu pe bransamentele fiecărui client - bloc de locuințe (pentru așa numitele rețele telescopice și pentru contoare comune, definite de ANB EA de tipul EA5.1 precum și de tipul de EA3.1 „Defectarea contorului sau instalației ANB, rezolvate de ANB într-un termen de 15 zile”, tipuri de EA pe care ARBAC nu le-a aprobat. Acest aspect a fost făcut cunoscut din timp la ANB, prin scrisori și instrucțiuni ale ARBAC.

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

	NSB	2001	2002	2003	2004	2005	NSO
Evaluare NS - ANB	95.75%	96.02%	99.32%	99.50%	99.69%	95.90%	99%
Evaluare NS - ARBAC	91.31%	91.15%	92.65%	93.83%	neevaluat	neevaluat	99%



Nota: Evaluările ARBAC au fost făcute anterior HCGMB nr.69/2005. Pentru anul 4 de concesiune, ARBAC nu a avut toate informațiile necesare evaluării corecte a NS.

5.9 "B1" Calitatea apei efluentului

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.9.1 Definitie: Apa uzata menajera si industriala 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.

5.9.3 Termen limita de conformitate:

- 5 ani dupa alocarea de catre Uniunea Europeana a unei subventii totale de capital sau a unor granturi pentru proiect, iar aceste granturi reprezinta cel putin 75% din cheltuielile de investitii necesare atingerii Standardului. Standardul este conditionat de indeplinirea prevederilor clauzei 20.2 din Contractul de Concesiune;
- pana la sfarsitul anului 15 – daca nu se alocă nici un fel de subventii sau granturi pentru proiect cu conditia aprobarii unei Ajustari Extraordinare a Tarifului in conformitate cu clauza 12.6 a Contractului de Concesiune.

5.9.4. Masurat prin: Probe mixte se vor preleva pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani:

- probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda);
- o proba de 500 ml la fiecare 3 ore;
- cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore;
- proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.

5.9.5 Monitorizat prin:

- 1).Un registru tinut de Concesionar, oferind:
 - a) Un rezumat al tuturor testelor intreprinse (adica rezultatele) si
 - b) Detalii complete ale "nereusitelor"
- 2) Standarde exprimate drept concentratii maxime la descarcare vor fi verificate pentru conformitate prin compararea rezultatelor analizelor probelor individuale cu standardele.
- 3) Standardele exprimate sub forma de medii anuale la descarcare vor fi verificate in ceea ce priveste conformitatea prin compararea valorilor medii anuale cu standardele aplicate.
- 4) Audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator si inregistrarilor efectuate de catre Autoritatile de Reglementare Tehnica.
- 5) Concesionarul va fi solicitat sa desfasoare o recoltare de probe intensive daca exista "nereusite".

5.9.6 Excluderi Admisibile (EA):

Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:

- Un incident de poluare industrială care determina ca statia de epurare a apelor uzate sa nu fie capabila sa lucreze eficient. Concesionarul va explica Autoritatii de Reglementare Tehnica de ce considera ca nereusita s-a datorat acelui incident, cu conditia ca Autoritatea de Reglementare Tehnica sa considere intotdeauna valid un incident provocat de descarcari industriale care nu sunt conforme cu normele romanesti referitoare la descarcari industriale in sistemul de canalizare
- Un accident/avarie structural la Caseta constituind un eveniment de forta majora, astfel incat sa influenteze cantitatea si calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate
- O nerespectare in asigurarea energiei din sursa majora a statiei de tratare
- Ploi cu o abundenta exceptionala, dupa cum urmeaza:
- Orice debite de apa in instalatii ce depasesc 6X Debitul de Vreme Uscata (DVU) pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm.

În cazul în care debitul de apă în instalații este sub 3 DVU, se va asigura o capacitate de stocare suficientă a apei de ploaie pentru a putea accepta un debit de intrare de 6 ore. Precipitațiile care depășesc această capacitate de stocare pot fi deversate în emisar cu condiția trecerii printr-un gratar de 6 mm. Apa de ploaie stocată va fi epurată cât de curând posibil pentru a atinge Standardele Obiectiv.

5.9.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

Realizarea "Standardului Uniunii Europene (EU) Epurare Completa", privind concentrația maximă la deversare:

- a) CBO5 (20°C) concentrația maximă la deversare de 25 mg O₂/l fără nitrificare;
- b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu) concentrația maximă la deversare de 125 mg O₂/l;
- c) Total solide în suspensie concentrația maximă la deversare de 35 mg/l;
- d) Fosfor total concentrația maximă la deversare de 1mg P/l;
- e) Azotat total concentrația maximă la deversare de 10 mg/l.

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

5.9.8 Monitorizare și Rapoarte ANB

Raport Anual

Raportul Anual nu conține valori ale indicatorului calității apei efluentului, întrucât stația de epurare nu a fost finalizată.

5.9.9 Monitorizarea și Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informațiilor obținute de la ANB

Întrucât stația de epurare nu a fost finalizată, nu au existat activități de monitorizare a apei epurate.

În prezent prin Laboratorul de analize se urmărește menținerea parametrilor apei uzate în limitele valorilor maxime stabilite prin NTPA 002/ 1997 – Normativ privind condițiile de evacuare a apelor uzate în rețelele de canalizare a localităților. Din acest punct de vedere valoarea testelor efectuate se încadrează în valorile maxime stabilite prin NTPA în procent de 100%, mai puțin consumul chimic de oxigen de 97,30% și total solide în suspensie de 86,49%.

5.10 "B2" Acoperire canalizare

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.10.2 Formula de calcul: Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu rețele de canalizare și lungimea totală a strazilor de la Data licitației.

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

5.10.4 Masurat prin: Lungimea strazilor eligibile prevăzute cu rețele de canalizare, ca procent din lungimea totală a strazilor existente la Data licitației.

5.10.5 Monitorizat prin: În principal, ARBAC analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB, cuprinzând lista strazilor la data licitației și toate informațiile la zi privind extinderile realizate, împreună cu toate documentele, proiectele, planurile, procesele verbale și alte înregistrări ale investițiilor făcute.

5.10.6 Excluderi Admisibile (EA):

Similar cu NS A4, Excluderi Acceptabile reprezintă teste, evenimente sau incidente care nu depind de voința Concesionarului și care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, dacă nu ar fi excluse de la evaluare. Concesionarul trebuie să prezinte la ARBAC evenimentele sau incidentele pe care le consideră a fi Excluderi Acceptabile, pentru a fi aprobate ca Excluderi Admise.

În Contractul de Concesiune se prevăd următoarele Excluderi Acceptabile (EA) de la obligațiile Concesionarului privind NS B2:

- strazi la care lipsesc angajamente ferme de racordare la peste 50% din gospodăriile existente pe acea stradă 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 de orice alt investitor care face extinderi de retele de apa si de canal in aria concesionata. In scopul gestionarii economice si eficiente a concesiunii si valorificarii prevederilor CC de catre Municipality, este necesara cunoasterea acestor prevederi de catre cei implicati in realizarea de extinderi de retele de apa si canal. 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:

- Programele de modernizare a strazilor mentionate trebuie sa fie coordonate intre PMB si ANB, astfel incat sa permita Concesionarului sa realizeze extinderea de retele de apa si canal pe toate strazile existente la Data Licitatiei in Aria Serviciului, la Termenul Initial de Conformitate, respectiv 2.09.2010, limitandu-se astfel favorizarea aprobarii Excluderilor Admisibile, datorate constatarii lipsei pavarii strazilor la data evaluarii Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apa potabila si B2 – Acoperire canalizare.

- Proiectarea si realizarea modernizarii (pavarii) tuturor stazilor existente la Data Licitatiei in Aria Serviciului, care la data licitatiei erau nepavate, sa va realiza pana la un termen rezonabil, care sa permita Concesionarului sa realizeze extinderea de retele de apa si canal pe toate strazile din Aria Serviciului, conform obligatiilor NS A4 si B2.

Pentru asigurarea realizarii pavajelor, in mod coordonat cu realizarea retelei de apa si canal, pana in anul 10, pe strazile existente la Data Licitatiei, se recomanda ca:

- Programele de pavare aprobate de PMB si Primariile de sector sa fie comunicate la ANB cel mai tarziu la sfarsitul anului 2007;

- Intocmirea Programelor comune (coordonate) de pavare si de realizare a retelei de apa si canal sa nu depaseasca sfarsitul anului 2008.

- In cazul in care ANB nu se adapteaza la solicitarea PMB de aliniere a propriilor programe de investitii la programul Municipality, atunci PMB va putea pune in aplicare in principal doua solutii, in cadrul actiunilor de coordonare a pavarii strazilor existente la Data licitatiei cu realizarea de catre Concesionar a extinderii retelelor de apa – canal pe aceleasi strazi, respectiv:

- Va investi doar in pavarea strazilor, cu obligarea ANB de a remedia pavajul pe propria cheltuiala, in cazul in care investitiile privind extinderea retelelor edilitare se fac cu intarziere(dupa pavare), prin specificari adecvate in Autorizatiile de constructie;

- Va investi in pavarea strazilor, precum si in extinderea retelelor de canal, prin obtinerea Acordului ANB de aplicare a clauzelor 20 din CC si 5.2 (ii) din Caietul de Sarcini – partea a IV – Tariful sau, in lipsa acestui Acord, prin aplicarea clauzei 5.2 (i) din Caietul de Sarcini – partea a IV – a Tariful, respectiv prin obtinerea raportului favorabil al Comisiei de Experti si a ANRSC cu privire la aplicarea unei Ajustari Extraordinare a Tarifului (ExTA) negative, corespunzatoare valorii aportului investitional al Municipality, care reduce cheltuielile Concesionarului, respectandu-se in acest fel prevederile CC si ale legii (art. 32 din Legea 219/ 1998 a concesiunii, privind mentinerea echilibrului financiar al concesiunii, pe durata acesteia).

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 schema logica de realizare a NS B2 prezentata in anexa.

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.10.8 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 ARBAC a constatat ca informatiile din Raportul ANB privind Standardul de Baza, care au stat la baza aprobarii NSB B2 nu au fost exacte. ARBAC a solicitat ANB si PMB revederea listelor cu strazile din “Aria serviciilor” concesionate, in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

ANB a refacut lista in luna decembrie 2005, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele la Data Concesiunii sunt $L_{canal} = 323,0$ km, respectiv 1558 strazi.

ARBAC a solicitat o confirmare de catre PMB a listei strazilor lipsite de retele de canal la sfarsitul anului 2005 comparativ cu situatia strazilor existente in municipiul Bucuresti la Data licitatiei.

ARBAC a inaintat ANB un proiect de DECIZIE privind refacerea NSB B2 – Acoperire canalizare, care cuprinde si “Procedura” de evaluare si aprobare a Excluderilor Admisibile la Data Evaluarii NS B2 prezentate la punctul 5.10.6.

ANB a amanat discutarea acestui proiect de reglementare, iar pana la data finalizarii prezentului Raport nu s-a primit raspuns de la PMB cu privire la verificarea strazilor existente in Aria Serviciilor.

5.10.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Valori raportate de ANB in 2005= 92,11% (valoare ce se va rectifica dupa modificarea NSB)

In anul 2005 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 3,51 km, totalizand in primii 5 ani de concesiune realizarea a 17 km dintr-un total de 323 km reprezentand 5,2%.

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

5.10.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile primite de la ANB in Raportul Anual nu respecta formatul registrelor aprobate de ARBAC, nefiind suficiente si relevante pentru o apreciere corecta a NS B2.

Din Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 5 de concesiune a 3,51 km este mult sub ritmul necesar, pentru primii 5 ani realizand 17 km retea canalizare reprezentand 5,2% din sarcina ANB.

Avand in vedere ca s-a scurs 50% din timpul necesar NS B2 constatam ca doar 5,2% din sarcina a fost realizata de ANB, 12,7% realizand Primariile de Sector.

Cu tot suportul PS, se constata o mare intarziere in realizarea acestui NS.

Tabel cu situatia realizarii investitiilor si extinderilor - anul 5 de concesiune

Investitor	Km realizati in Aria Serviciului	% in Aria Serviciului	Obs.
ANB	16,7	5,2	din obligatia ANB de 50% din timpul necesar atingerii NS
Terti	3,2	-	-
PMB	0,43	-	-
PS	41,2	12,7	din obligatia ANB fara compensare conform CC
TOTAL	61,53	19,0	323 km

b) Verificarile efectuate:

- nu a existat o preocupare sistematica pentru eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor facute, manifestandu-se o lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea tuturor investitorilor;

c) Analiza EA:

Avand in vedere ca EA se analizeaza si aproba la Termenul Limita de Conformitate, respectiv anul 2010 nu a fost cazul aprobarii de EA.

d) Alte constatari:

Datele referitoare la primariile de sector ne aratan o situatie de incalcare 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 – Tariful).

Conform anchetei realizate in anul 2005 si datelor de baza comunicate de ANB, 323 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 5. 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.

Pentru continuarea monitorizarii si evaluarii NS B2, ARBAC a revenit la solicitarile sale de informatii cu privire la inventarul tuturor lucrarilor de extinderi, pentru o evaluare exacta a indicatorului, atat la ANB, cat si la primariile de sector. Se mentioneaza ca ARBAC a primit informatii de la ANB privitoare la realizarile PMB si a Primariilor de Sector la finele anului 2005 prin scrisoarea nr. 19923/28.02.06.

Avand in vedere aceasta contributie masiva din ultimii ani a Municipality la realizarea investitiilor in aria obligatiilor concesionarului privind NS A4 si B2, Municipality poate obtine o devansare a TLC pentru NS B2 sau o Ajustare Extraordinara de tarif negativa, proportionala cu aportul sau investitional in aria de responsabilitate a concesionarului, care a redus aportul investitional al concesionarului pentru realizarea NS 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 canal, va trebui sa se tina seama neaparat ca atat programele de pavare ale Municipality, cat si programele ANB de extindere retele de canal, sa se inscrie in limitele noului TLC.

e) Concluzii:

Ritmul scazut de realizare de catre ANB a NS B2 nu este adecvat asigurarii atingerii NS B2 si conditiilor insalubre de trai pentru populatia din zona, unde se mentin conditii de imbolnavire si epidemii prin consum de apa din puturi cu panza freatica infestata, fapt deosebit de ingrijorator.

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

Astfel:

- nu s-au incheiat acorduri prelabile intre Municipality si Concesionar cu precizarea responsabilitatilor si consecintelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, in cazul investitiilor facute in aria de responsabilitate a concesionarului, constatandu-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar si dupa informarea expresa a investitorilor (incalcarea prevederilor Clauzei 20);
- nu s-au respectat prevederile regulamentelor locale si legislatiei de realizare a lucrarilor de investitii, multe dintre acestea nefiind supuse avizarii CTE ANB si CTE PMB, iar documentatiile (studiile de fezabilitate) nu au fost aprobate de CGMB, singura autoritate competenta sa aprobe investitiile in sistemul de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti (incalcarea prevederilor 1rt. 38 lit. m din legea Administratiei Publice nr. 215/2001);
- ANB nu a prezentat situatii din care sa rezulte asumarea responsabilitatilor sale in cadrul lucrarilor de pavare programate si coordonate de PMB;
- lipsa reprezentantilor ANB si PMB din Comisiile de receptie la unele lucrari, ce pun sub semnul intrebării buna intentie a Investitorului.

Recomandari:

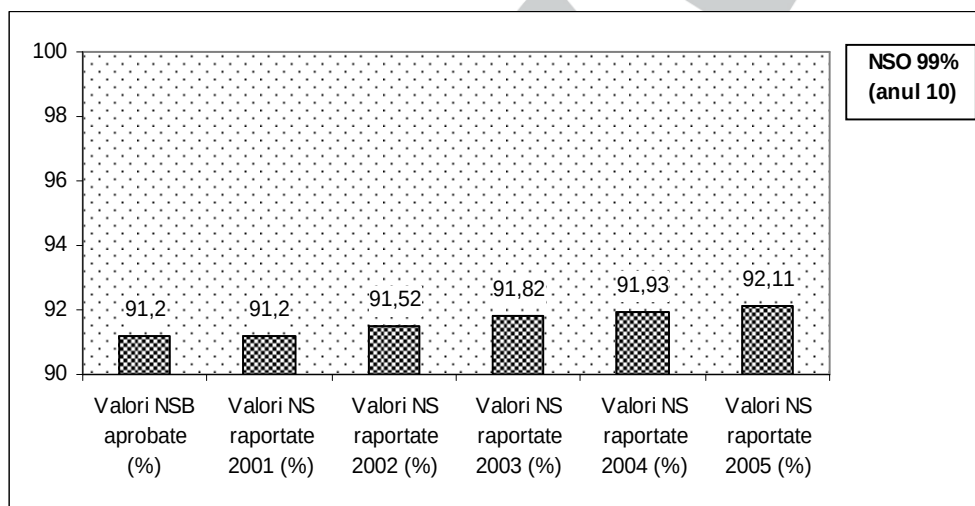
- Corelarea necesara imbunatatirii – coordonarii lucrarilor de extinderi a retelelor si modernizarea retelelor stradale
- Masuri de valorificare a C.C. aratate ca necesare la cap. 5.4.6 pentru limitarea EA
- Cresterea transparentei, economicitatii si eficientei realizarii investitiilor, tinand seama de prevederile C.C. aratate mai sus (clauza 20 din C.C., Caietul de Sarcini partea a IV-a Tariful).



Fig.9 Strazi in cartierul Ferentari dotate doar cu cisme stradale si 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 NS raportate 2005 (%)	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	92.11	99



NOTA: Aceste date sunt provizorii, fiind raportate la NSB existent. Dupa refacerea NSB raportarile ANB si evaluarile ARBAC vor fi revizuite.

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

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

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

Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

Concesionarul nu a realizat Conformitatea Nivelului de Serviciu la Termenul Limita de Conformitate si ARBAC a notificat ANB pentru remedierea in termen de 3 luni conform Contractului de Concesiune, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4.

In urma remedierilor facute de ANB si a verificarii celui de-al 2-lea Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3.

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

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

5.11.6 Excluderi Acceptabile (E.A):

Tipuri de Excluderi Accesibile prevazute de Contractul de Concesiune:

Infundarile care apar datorita:

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

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Pentru N.S. B 3, Concesionarul a identificat si a solicitat aprobarea la ARBAC pentru 5 tipuri de E.A suplimentare dupa cum urmeaza:

Tipul EA	Motivul excluderii
B3 – EA6	Lipsa acces la elementul avariat
B3 – EA7	Utilizarea necorespunzatoare a retelelor de canalizare sau a anexelor
B3 – EA8	Element de retea avariat de catre terti
B3 – EA9	Zone cu trafic intens
B3 – EA10	Notificari sub forma de liste transmise de primarii, RADET, etc.

ARBAC a fost de acord doar cu tipul B3 – EA6 restul tipurilor de E.A suplimentare ramanand in analiza ARBAC si ANB pentru aprobare si stabilire a modului de tratare la evaluarea N.S . ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

5.11.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.11.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002 la urmatoarele valori :

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

5.11.9 Monitorizare si Rapoarte ANB :

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cuprinzand notificările inregistrate in perioada 02.12.2004 – 01.12.2005 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2004 – 05.12.2005) cu urmatoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **93,43%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **100%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0%** din incidente;

Raportul Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

“Raportul ANB, anul 5” cuprinde notificările inregistrate in perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2004 – 16.11.2005 cu urmatoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **93,15%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **100,00%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0%** din incidente;

5.11.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC :

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr.20662/15.12.2005, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificari inregistrate in perioada 02.12.2004 – 01.12.2005 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2004 – 05.12.2005.

Analizand informatiile transmise s-a constatat ca formatul inregistrarilor este conform Deciziei CE ARBAC nr.21/04.08.2003;

De asemenea a existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate si s-a raspuns la cererile suplimentare de informatii (Fisele de Interventie aferente cazului de Excludere Admisibila si Rapoartele ANM);

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

Verificand cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 1354 de cazuri, un numar de 1192 au fost cazuri in care erau acumulari de apa in denivelari, gurile de scurgere functionand normal. De asemenea, un numar de 121 din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre ANB. Cazurile care s-au dovedit la constatare ca sunt canale infundate au fost transferate in baza comuna de date la Nivelul de Serviciu B4.2.

Din verificarea cazurilor neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca 2 cazuri sunt guri de scurgere acoperite cu asfalt. Aceste 2 notificari apartin NS B3, dar constituie, conform CC, cazuri de Excludere Admisibila.

S-a constatat o imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor, tinandu-se cont de recomandarile ARBAC facute cu ocazia verificarilor anterioare, astfel incat, in baza de date comuna, se pot vizualiza si notificari de guri de scurgere infundate care la constatare nu s-au confirmat. De asemenea s-a verificat modul de inregistrare a autosesizarilor constatandu-se ca acestea apar ca urmare a refuzului cetatenilor de a telefona la Centrul Tehnic de Apel (acestia reclama direct la Centrul Operational si in aceasta situatie operatorul CO telefoneaza la Centrul Tehnic de Apel astfel incat notificarea telefonica sa aiba numar de inregistrare dat de CTA) si ca urmare a depistarii de catre lucratorii ANB a unei alte guri de scurgere infundate si nereclamate in imediata apropiere de gura de scurgere reclamata.

c) Analiza EA:

In evaluarea Continutii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, ANB a solicitat aprobarea ca Excludere Admisibila a unui singur caz (B3 – EA6 – lipsa acces la elemental avariat).

Avand in vedere ca ANB nu a tinut cont de art.2 din Decizia ARBAC nr.1 din 04.01.2005 si de articolele 4, 5 si 6 din Decizia ARBAC nr.23/25.07.2005, s-a hotarat respingerea aprobarii acestui caz ca Excludere Admisibila, calculul de evaluare refacandu-se cu aceasta corectie.

d) Alte constatari:

In perioada de evaluare au fost 3 perioade cu evenimente pluviometrice deosebite in care ARBAC a efectuat monitorizarea indicatorilor relevanti serviciilor de canalizare pentru care Contractul de Concesiune prevede o relaxare cu 24 de ore a duratei de rezolvare. Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara a gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor, iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” pana la „o curatire in cadrul a 48 ore”.

Conform datelor inregistrate la ANB si monitorizarii ARBAC, in timpul acestor incidente s-au constatat urmatoarele:

Ploaia cazuta in data de 05.08.2005 a avut o durata de 110 min. si o intensitate maxima $i=0,70$ mm/min. (conform INMH). Perioada de revenire a acestei intensitati este de 17 ani.

Este de remarcat faptul ca de la 80 de minute in sus ploaia a avut un caracter de exceptie, perioadele de revenire corespunzatoare intensitatilor situandu-se intre 35 si 50 ani.

In perioada 05 – 08.08.2005 s-a inregistrat un numar de 205 incidente referitoare la guri de scurgere (B3) si rezolvarea incidentelor de guri de scurgere infundate notificate in aceasta perioada s-a realizat astfel:

- 88 de cazuri in intervalul de timp 0 – 6 ore;
- 112 cazuri in intervalul de timp 6 – 24 ore;
- 5 cazuri in intervalul de timp 24 – 48 ore

cea mai mare parte (97,5%) in mai putin de 24 ore desi, conform clauzei din Contractul de Concesiune prezentat mai sus, termenul de rezolvare poate fi relaxat pana la 48 de ore.

Inundarea strazilor, pasajelor, imobilelor limitrofe Dambovitei a avut drept cauza intrarea in presiune a casetei de sub raul Dambovita si implicit a sistemului de canalizare, nedimensionate pentru a prelua ape meteorice provenite de la ploi cu intensitatea celei din 05.08.2005 si, de asemenea, gunoiului stradal necuratat care a colmatat gurile de scurgere.

Principala actiune a ANB a fost de curatare a gratarelor gurilor de scurgere de gunoaiele antrenate de ploaie si in unele zone (bd. Barbu Vacarescu, Sos. Pipera, sos.Colentina, Doamna Ghica, str.Viitorului, Sos. Stefan cel Mare, bd. Tineretului, etc.) au fost deschise capacele de canal din zona pentru grabirea evacuarii apei meteorice in reseaua de canalizare.

În timpul ploilor din perioada 19.09 – 22.09.2005, conform datelor transmise de către Administrația Națională de Meteorologie, caseta a rămas sub presiune timp de 36 ore, ceea ce a determinat și o suprasolicitare a instalațiilor rețelei de canalizare.

În această perioadă s-a înregistrat un număr de 1785 notificări, defalcate pe cele 6 Centre Operationale astfel:

C.O.P.1 – 252 notificări;

C.O.P.2 – 235 notificări;

C.O.P.34 – 559 notificări;

C.O.P.5 – 490 notificări;

C.O.P.6 – 222 notificări

Din verificarea bazei de date a reieșit ca 422 incidente se referă la guri de scurgere (GS) infundate, a căror rezolvare s-a realizat astfel:

- 210 cazuri în intervalul de timp 0 – 6 ore;

- 206 cazuri în intervalul de timp 6 – 24 ore;

- 6 cazuri în intervalul de timp 24 – 48 ore.

În general, notificările din această perioadă s-au referit la situații de acumulare de apă datorate cantitatilor mari de apă meteorică care au depășit capacitatea de transport a casetei de sub albia amenajată a râului Dambovită și a capacității de transport pentru care a fost dimensionat sistemul de canalizare.

În urma ploii din 02.10.2005 au fost înregistrate la ANB un număr total de 573 notificări, repartizate pe cele 6 Centre Operationale astfel:

C.O.P.1 – 141 notificări;

C.O.P.2 – 174 notificări;

C.O.P.34 – 161 notificări;

C.O.P.5 – 51 notificări;

C.O.P.6 – 46 notificări

Din verificarea bazei de date a reieșit ca 113 incidente se referă la guri de scurgere infundate, a căror rezolvare s-a realizat astfel:

- 46 cazuri în intervalul de timp 0 – 6 ore;

- 55 cazuri în intervalul de timp 6 – 24 ore;

- 12 cazuri în intervalul de timp 24 – 48 ore.

Acumularile de apă s-au datorat cantitatilor mari de apă meteorică cazute în data de 02.10.2005 (frecvența de revenire a ploii a fost mai mare de 2 ani) care au depășit capacitatea de transport a casetei de sub albia amenajată a râului Dambovită și capacitatea de preluare și transport pentru care a fost dimensionată rețeaua de canalizare.

Conform datelor furnizate de Administrația Națională de Meteorologie, în perioadele 19 – 24.09.2005 și 2.10.2005, ploile torențiale cazute au depășit prin cantitățile de apă și durata pragurile de inundatie (37 litri/mp timp de 3 ore) și de pericol (52 litri/mp timp de 3 ore), ceea ce a dus la inundarea multor cartiere și gospodării.

În general acțiunile întreprinse de ANB au constatat în curățarea gurilor de scurgere de corpurile (frunze, materiale plastice, etc) antrenate de ploaie și care au obturat preluarea apelor meteorice (aceste cazuri constituie, conform Caietului de Sarcini – Partea a III-a, excluderi acceptabile: "necurățarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile") și vidanjarea apelor meteorice acumulate pe strazi și din subsolul imobilelor inundate. În majoritatea zonelor afectate, la câteva ore de la încetarea ploii, apa s-a retras în sistemul de canalizare fără intervenția altor factori.

Pentru perioadele 19 – 24.09.2005 și 02 – 05.10.2005 datorită condițiilor meteorologice extraordinare care au afectat orașul București, ANB a invocat Forta Majora, conform prevederilor clauzei 45 din Contractul de Concesiune.

Având în vedere caracteristicile ploilor care au căzut în aceste perioade, transmise prin Raportul ANM (intensitățile ploii au depășit valorile de pe curba de asigurare de 50% de la

560 minute si pana la 2050 de minute, adica timp de circa de 36 ore caseta a ramas sub presiune), a faptului ca in acele perioade Primaria Municipiului Bucuresti a gestionat situatia prin Comisia de aparare contra inundatiilor si tinand cont de clauza 45.4.1 literele b) si d), ANB poate notifica aceste evenimente ca fiind evenimente de Forta Majora.

In urma acestor ploi s-au constatat si alte zone, in afara celor limitrofe Dambovitei, in care, la ploi cu o intensitate mare, apar disfunctionalitati ale sistemului de canalizare.

De asemenea, s-a constatat ca, in ultimii ani, perioada de revenire a evenimentelor pluviometrice deosebite s-a micorat, astfel incat in vara anului 2005, intr-un interval de timp destul de mic, au fost 3 asemenea evenimente.

Prin verificarea reclamatilor din baza de date a ANB din perioadele afectate de ploi torentiale, s-a constatat ca zonele cele mai afectate sunt aproximativ aceleasi cu cele din Tabelul actualizat al datelor caracteristice pentru protectia contra inundatiilor.

e) Concluzii:

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 **93,41%** din incidente, fata de **75%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **99,98%** din incidente, fata de **98%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0.02%** din incidente

Pentru a diminua efectele unor ploi cu frecventa mai mare de 2 ani, ANB ar trebui sa puna in aplicare masurile propuse, respectiv:

- sa efectueze in zonele critice interventii preventive,
- sa supravegheze cat mai atent zonele critice pentru a putea interveni rapid cu mijloace specifice in punctele in care exista risc de inundare,
- sa notifice cat mai des primariile pentru mentinerea curateniei strazilor,
- sa reabiliteze cu precadere retelele afectate de evenimentele de Forta Majora si cele cu durata de viata depasita,
- sa previna din timp locuitorii din zonele cu risc de inundare astfel incat acestia sa-si poata proteja bunurile.

Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" pentru perioada 17.11.2004 - 16.11.2005. In urma verificarii bazei de date, comuna aferenta acestui raport, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observatii si solicitari de informatii suplimentare.

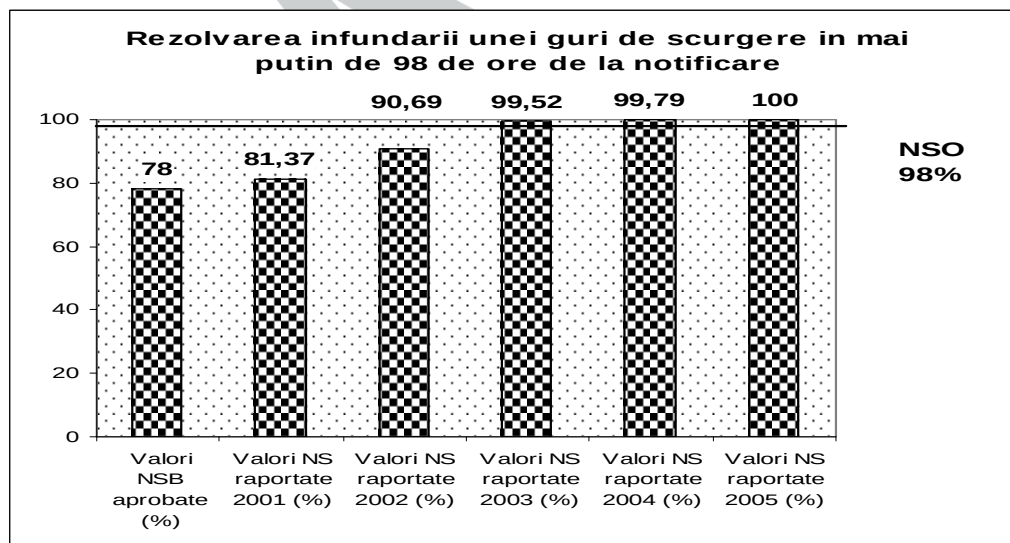
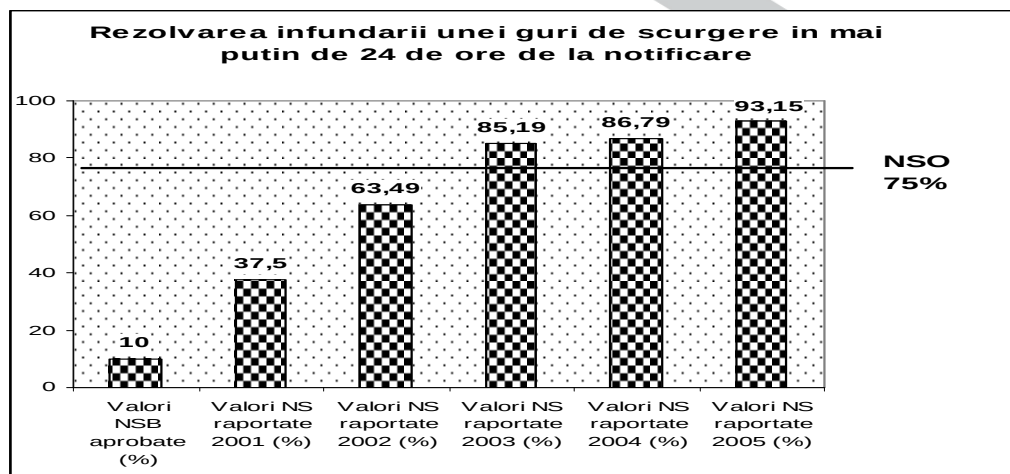
Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a raspuns la observatii si a transmis informatiile suplimentare solicitate.

Valorile evaluarii NS B3 facuta de catre ANB in Raportul anual pentru anul 5 nu coincid cu cele din Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru ca difera perioadele de evaluare.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 5 de concesiune, in perioada 17.11.2004 - 16.11.2005, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	0 ÷ 24 ore	10	37,5	63,49	75	85,19	86,79	93,15
	0 ÷ 96 ore	78	81,37	90,69	98	99,52	99,79	100
	> 96 ore	22	18,63	9,31	2	0,48	0,21	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 (17.11.2005)

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

5.12.5 Monitorizat prin: In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea 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):

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Concesionarul a solicitat pentru N.S. B4.1 aprobarea a 10 tipuri de E.A suplimentare din care ARBAC a fost de acord doar cu tipurile de mai jos :

Tip de EA	Motivul excluderii
B4.1-EA1	Lipsa acces
B4.1-EA2	Constructii, instalatii, arbori pe traseul retelei de canalizare
B4.1-EA4	Element de retea avariat de catre terti
B4.1-EA5	Strazi cu trafic intens, strazi modernizate
B4.1-EA6	Retea in zona proprie RATB (ampriza dintre linii)
B4.1-EA8	Refuzul autoritatilor sau altor institutii de a autoriza executia lucrarilor

Tipurile de E.A suplimentare propuse de ANB sunt in analiza ARBAC pentru aprobare , urmand a fi reglementate printr-o Decizie ARBAC.

ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de reglementare a identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile.

5.12.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **30%** din incidente;
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **75%** din incidente;
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.12.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003 la urmatoarele valori:

- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **20%** din incidente;
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **45%** din incidente;
- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **80%** din incidente;

5.12.9 Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 27.06.2005 – 26.08.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua 27.06.2005 – 26.09.2005 cu urmatoarele valori ale NS B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **57,41%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **89,81%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

Raport Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

"Raportul ANB, anul 5" cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2004 – 16.11.2005 cu urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **46,09%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **80,87%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

5.12.10. Monitorizare si Evaluare ARBAC:Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 :

Prin scrisoarea nr.14760/07.10.2005, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cu notificari inregistrate in perioada 27.06.2005 – 26.08.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 27.06.2005 – 26.09.2005.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2005, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In urma verificarii bazei de date comuna s-a constatat ca aceasta are formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.21/04.08.2003.

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca "prabusiri de canal collector", s-a constatat ca, din totalul de 45 de cazuri, un caz a fost de prabusire racord de gura de scurgere , caz care se incadreaza in NS B4.1, ceea ce duce la scaderea numarului de cazuri neconfirmate la 44 si cresterea numarului de cazuri de "prabusiri" rezolvate in mai putin de o luna.

In general, restul notificarilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector , sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, surpare pe instalatia interioara, curatari canale de inspectie si infundare de canal colector. Cazul de infundare a fost transferat in baza de date aferenta NS B4.2, tratat si rezolvat ca infundare de canal colector.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 31 de cazuri notificate ca "prabusiri de canal collector", neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute

S-a constatat o imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor, tinandu-se cont de recomandarile ARBAC facute cu ocazia verificarilor anterioare, astfel incat, in baza de date comuna, se pot vizualiza si notificarile de prabusiri de canal colector care la constatare nu s-au confirmat si trasabilitatea cazurilor catre Nivelele de Serviciu in care se incadreaza. De asemenea s-a verificat modul de inregistrare a autosesizarilor constatandu-se ca acestea apar ca urmare a refuzului cetatenilor de a telefona la Centrul Tehnic de Apel (acestia reclama direct la Centrul Operational) si ca urmare a depistarii de catre lucratorii ANB a unei prabusiri in momentul diagnosticarii altor reclamatii.

Nu s-a ținut cont de recomandarea ARBAC de a se încadra în NS B4.1 și notificările de prăbușiri de racord guri de scurgere. Acest fapt nu a influențat Evaluarea Inițială a Conformității pentru că în perioada de evaluare continuă de 2 luni nu a fost înregistrat decât un astfel de incident.

În urma verificării Raportului de Evaluare Inițială a Conformității, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.39/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformității Nivelului de Serviciu B4.1 cu următoarele valori:

- repararea prăbușirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 2 zile de la raportare în **57,41%** din incidente;
- repararea prăbușirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 7 zile de la raportare în **89,81%** din incidente;
- repararea prăbușirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în timp de o lună de la raportare în **100%** din incidente;

Evaluarea Nivelului de Serviciu în anul 5 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. În urma verificării bazei de date, comuna, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observații și solicitări de informații suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a răspuns la observații și a transmis informațiile suplimentare solicitate.

În urma monitorizării cazurilor înregistrate în 2005 la acest indicator, se poate considera că în anul 2005 s-a respectat NSB.

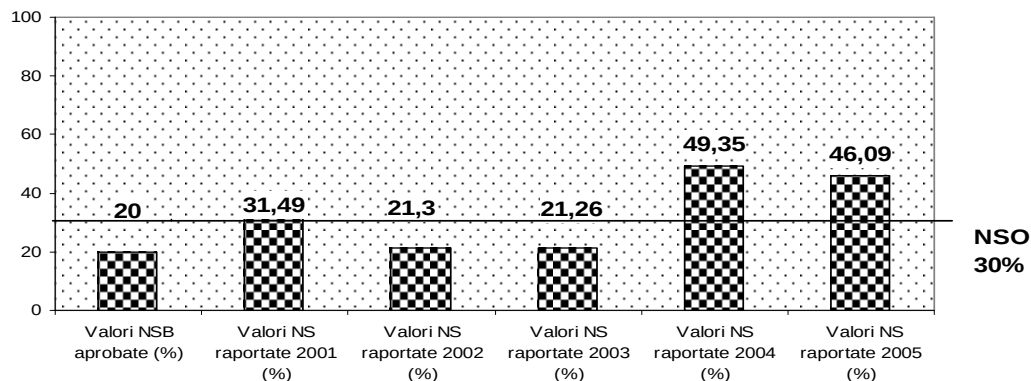


Fig.10 Avarie cu prăbușire de canal colector în Splaiul Independenței și intervenția ANB în termenul prevăzut de contract (3 noiembrie 2005)

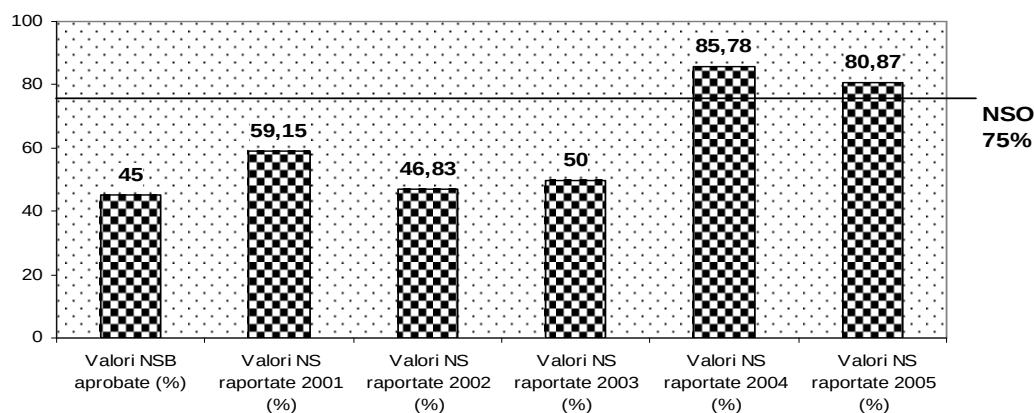
5.12.11. Evoluția Nivelului de serviciu B 4.1- Timpul dintre notificarea unei prăbușiri de canal colector și înlocuirea conductei

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Timpul între notificarea unei prăbușiri de canal colector și înlocuirea conductei	≤ 2 zile	20	31,49	21,3	21,26	49,35	30	46,09
	0 ÷ 7 zile	45	59,15	46,83	50	85,78	75	80,87
	0 ÷ 30 zile	80	91,49	80,97	90,52	99,35	100	100

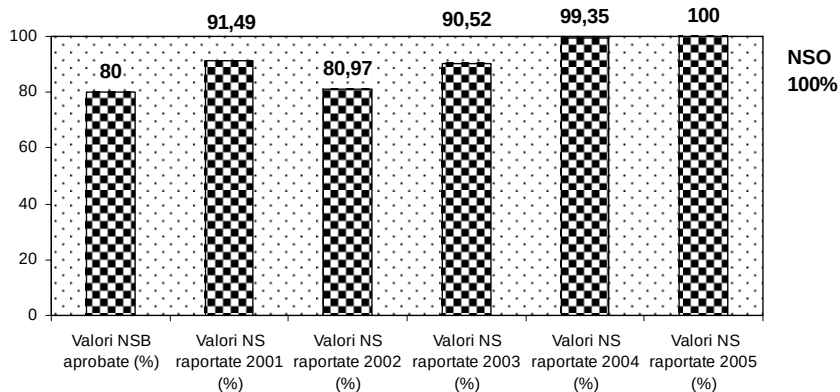
Rezolvarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei in termen de 2 zile de la notificare



Rezolvarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei in termen de 7 zile de la notificare



Rezolvarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei in termen de 30 de zile de la notificare



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 (17.11.2005).

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

5.13.5 Monitorizat prin: In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea 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):

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB :

Concesionarul a propus spre aprobarea ARBAC 9 tipuri de EA suplimentare din care ARBAC a fost de acord doar cu tipurile de mai jos :

Tipul EA	Motivul excluderii
B4.2 – EA1	Lipsa reclamant de la domiciliu
B4.2 – EA2	Lipsa acces la elementul avariat
B4.2 – EA4	Retea în zona proprie RATB (ampriza între linii)
B4.2 – EA3	Strazi cu trafic intens

Tipurile de E.A suplimentare propuse de ANB sunt in analiza ARBAC pentru aprobare, urmand a fi reglementate printr-o Decizie ARBAC.

Inregistrarea si stabilirea modului de tratare la evaluarea N.S a excluderilor admisibile sunt reglementate prin Decizia ARBAC nr.23 din 25.07.2005.

5.13.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- Eliminarea infundarii în 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;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.13.8 Nivel Standard de Baza (NSB) 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 Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 25.07.2005 – 24.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii (27.07.2005 – 26.09.2005) cu urmatoarele valori ale NS B4.1:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,58%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0%** din incidente.

Raportul Anual ANB pentru anul 5 de concesiune

"Raportul ANB, anul 5" cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa între 17.11.2004 – 16.11.2005 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,94%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **99,99%** din incidente;

- Eliminarea infundarii in mai mult de 48 de ore de la raportare in **0,01%** din incidente.

5.13.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1:

Prin scrisoarea nr.14760/07.10.2005, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 25.07.2005 – 24.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 27.07.2005 – 26.09.2005.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii cu verificarile efectuate la Serviciul Monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In urma verificarii bazei de date comuna s-a constatat ca aceasta are formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.21/04.08.2003.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 154 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute de Concesionar.

S-a constatat o imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor, tinandu-se cont de recomandarile ARBAC facute cu ocazia verificarilor anterioare, astfel incat, in baza de date comuna, se pot vizualiza si notificari de infundari de canal colector care la constatare nu s-au confirmat si trasabilitatea cazurilor catre Nivelele de Serviciu in care se incadreaza. De asemenea s-a verificat modul de inregistrare a autosesizarilor constatandu-se ca acestea apar ca urmare a refuzului cetatenilor de a telefona la Centrul Tehnic de Apel (acestia reclama direct la Centrele Operationale) si ca urmare a depistarii de catre lucratorii ANB a unei infundari in momentul diagnosticarii altor reclamatii sau cu ocazia executarii unor lucrari preventive.

In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.40/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,58%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. In urma verificarii bazei de date, comuna, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observatii si solicitari de informatii suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a raspuns la observatii si a transmis informatiile suplimentare solicitate.

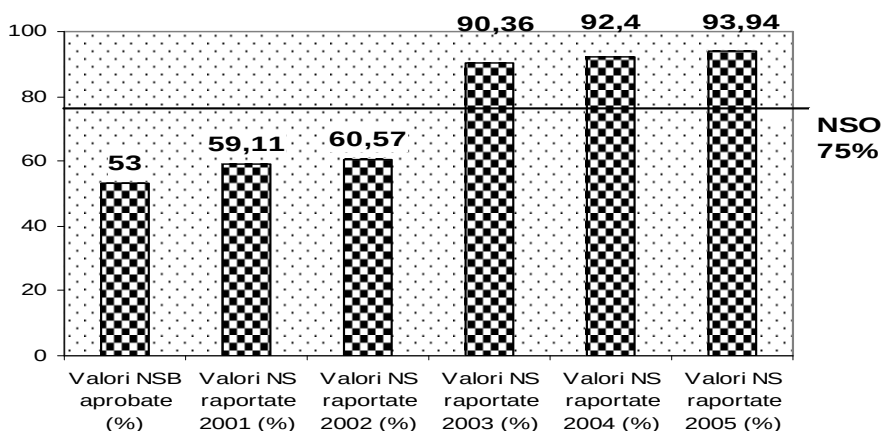
In aceasta perioada au fost solicitate 2 Excluderi Admisibile de tip B4.2 – EA2 pentru care ANB a transmis documentele justificative.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2005 la acest Nivel de Serviciu, se poate considera ca si in anul 2005 s-a respectat NSB, cu mentiunea ca in 2005 ANB a atins Nivelul Standardului Obiectiv.

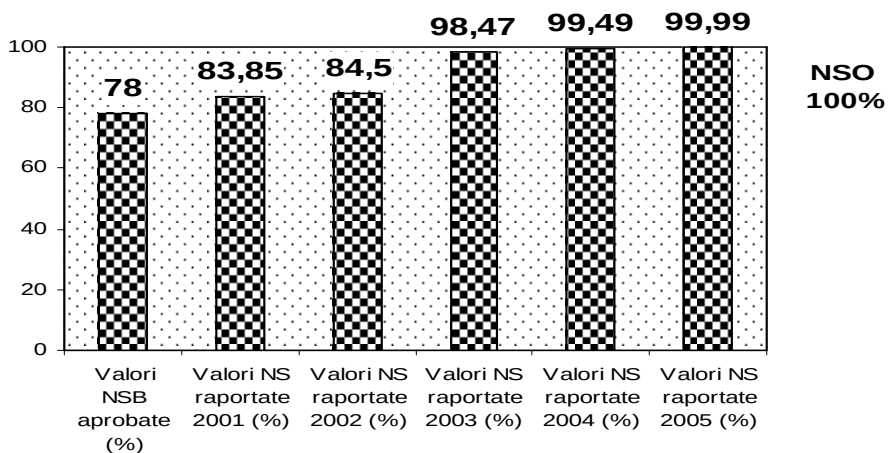
5.13. 11. Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.2 Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Timpul intre notificare a unei infundari de canal colector si curatarea infundarii	0 ÷ 24 ore	53	59,11	60,57	90,36	92,4	75	93,94
	0 ÷ 48 ore	78	83,85	84,5	98,47	99,49	100	99,99
	> 48 ore	22	16,15	15,5	1,53	0,51	0	0,01
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Rezolvarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii in termen de 24 de ore de la notificare



Rezolvarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii in termewn de 48 de ore de la notificare



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.14.1 Definitie : Timp pentru furnizarea unor "aranjamente alternative" in vederea eliminarii apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal in cazurile in care infundarea sau prabusirea nu pot fi reparate imediat;

5.14.2 Formula de calcul: raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanajate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii.

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

Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate drept pentru care ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire.

In urma remedierilor facute de ANB si a verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/14.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelelor de Servicii aferente indicatorului B3.

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):

EA prevazute de Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute.

EA suplimentare solicitate de ANB : Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

5.14.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.14.8 Nivel Standard 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 Monitorizare si Rapoarte ANB:

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 05.12.2004 – 05.12.2005 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

"Raportul anual, anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 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;

5.14.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu:

Prin scrisoarea nr.20662/15.12.2005, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3", cu notificari inregistrate si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 05.12.2004 – 05.12.2005.

În urma verificării datelor cuprinse în Raport, prin scrisoarea nr.264/15.02.2006, ARBAC a precizat că notificările multiple pentru același caz se înregistrează în baza de date ca atare, dar în evaluarea Nivelului de Serviciu se numără ca un singur caz cu data și ora înregistrării corespunzătoare primei notificări a cazului în baza de date.

De asemenea, având în vedere numărul mic de notificări înregistrate în baza de date, clasificate ca NS B4.3 de către ANB și ținând cont și de evenimentele meteorologice deosebite din Perioada de Evaluare, când au fost semnalate mari acumulări de apă în foarte multe zone ale orașului datorate infundării sistemului de canalizare, ARBAC a propus completarea formatului înregistrărilor bazei de date comună pentru NS B3, B4.1, B4.2, B4.3 și B5 cu evidențierea separată a notificărilor cu inundație.

Evidențierea separată a notificărilor cu inundație va permite o analiză mai detaliată a respectării acestui Nivel de Serviciu.



Fig.11 Exemplu de verificare în teren a condițiilor de aprobare a Excluderilor Admise privind inundația străzii și a gospodăriilor datorită infundării canalelor colectoare – intrării în presiune a acestora la ploi abundente – cazul străzii 11 iunie în 20 septembrie 2005, situații repetate de cel puțin 3 ori în 2005

Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/04.01.2006, a aprobat Certificarea Continuării Conformității N.S B4.3 la următoarele valori:

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

Evaluarea Nivelului de Serviciu în anul 5 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" aferent perioadei 17.11.2004 – 16.11.2005.

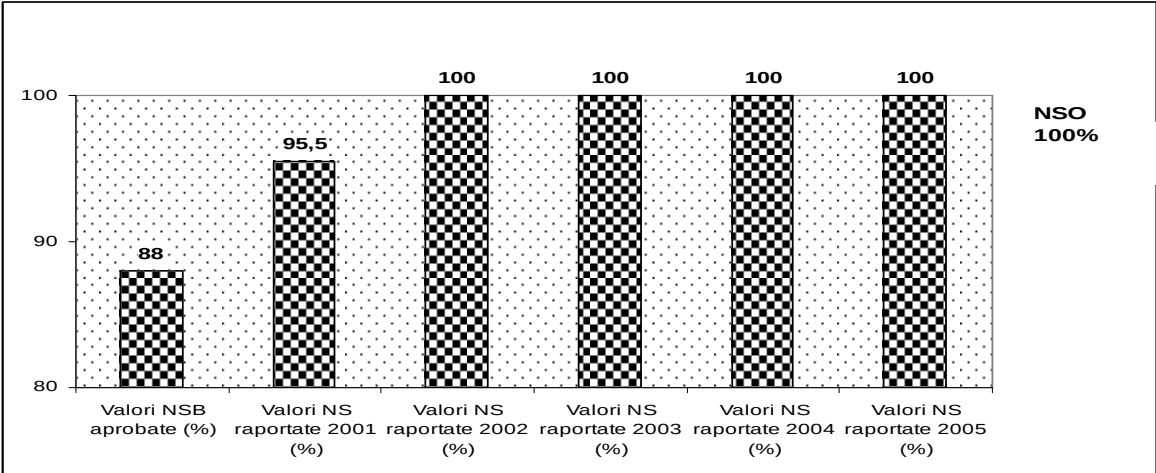
În urma verificării datelor cuprinse în Raport, precum și a bazei de date comună în format electronic, s-au determinat următoarele valori:

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

În urma monitorizării cazurilor înregistrate în 2005 la acest indicator, rezultă că în anul 2005 ANB a respectat NSO.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbusiri și / infundări de canal colector	0 ÷ 6 ore	88	95,5	100	100	100	100	100
	> 6 ore	12	4,5	0	0	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

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

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

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

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

5.15.6 Excluderi Admisibile (E.A):

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune:

- "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."

Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare solicitate de ANB:

Tip de EA	Motivul excluderii
B5-EA3	Lipsa acces
B5-EA6	Neetanseitati la trecerea retelei interioare prin peretii caminului de racord

Nota : Aceste tipuri de EA identificate si solicitate de catre Concesionar nu au fost aprobate de ARBAC, necesitand clarificari suplimentare.

ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de reglementare a identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile pentru toate Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune.

5.15.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.15.8. Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002 la urmatoarele valori

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

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

5.15.9. Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2004 – 25.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

Raport Anual ANB anul 5 de concesiune

„Raportul ANB, anul 5” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 prezinta pentru N.S B5 urmatoarele valori:

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

5.15.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 14761 / 07.10.2005, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru NS 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 26.09.2004 – 25.09.2005 si tratate in perioada de Evaluare Continua a Conformitatii, 28.09.2004 – 27.09.2005.

In urma verificarilor efectuate s-a constatat ca formatul inregistrarilor este conform Deciziei ARBAC nr.21/04.08.2003.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie pentru un numar de 140 notificari cu inundare cu ape reziduale si s-a constatat ca in cazurile de inundari care s-au produs datorita prabusirilor sau infundarilor de canal colector, cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refularii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor (6388 cazuri), sau nefunctionarea acestora (14cazuri), astfel incat cele 6402 de cazuri notificate pot constitui motiv de Excludere Admisibila dar, avand in vedere ca ANB a intervenit si a rezolvat reclamatii in mai putin de 48 de ore in 6397 de cazuri, ANB a solicitat aprobarea doar a 5 cazuri care au constituit motiv de Excludere Admisibila prevazute de Contractul de Concesiune, cazuri in care ANB a intervenit si a rezolvat reclamatii in mai mult de 48 de ore.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.41/21.10.2005 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la urmatoarele valori:

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

Evaluarea Nivelului de Serviciu in anul 5 de concesiune :

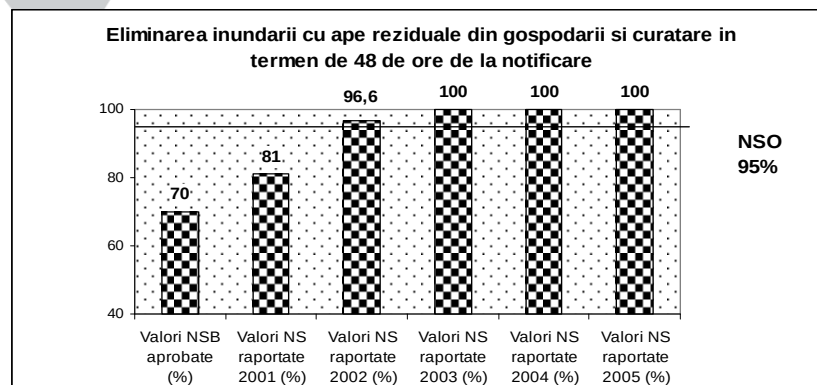
Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 5" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005. In urma verificarii bazei de date, comuna, ARBAC, prin scrisoarea nr.294/17.02.2006, a transmis un set de observatii si solicitari de informatii suplimentare.

Prin scrisoarea nr.2824/21.03.2006, ANB a raspuns la observatii si a transmis informatiile suplimentare solicitate.

In urma monitorizarii cazurilor inregistrate in 2005 la acest indicator, se poate considera ca in anul 2005 s-a respectat NSO pe care Concesionarul l-a atins in anul 2003.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	70	81	96,6	95	100	100	100
	> 48 ore	30	19	3,4	5	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



5.16 "C1" Clienti contorizati ca procentaj din total

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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, 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: inspectarea inregistrarilor de facturare din registrele bazei de date NS C1, a tabelelor rezumative si a rapoartelor ANB cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si a inregistrarilor volumelor facturate dupa citirea contoarelor.

5.8.5 Monitorizat prin :

- Registru, tinut de Concesionar, care sa ofere detalii despre proportia de bransamente contorizate;
- Inspectarea de catre Reglementatorul Tehnic a registrului si a evidentei facturilor.

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

Aceste prevederi ale NS C1 se completeaza cu definitiile racordarii din Contractul de Concesiune si cu definitia bransamentului din Reglementarile de referinta ale concesiunii (HCGMB nr. 108/1997, 109/1997 si 157/2005) si din legislatia specifica domeniului (OG 32/2002 si HG 1591/2002). In toate aceste acte normative bransamentul este definit ca *legatura dintre reseaua publica si instalatiile private proprii unui condominiu / bloc de locuinte, casa de locuit*, bransamentul fiind in mod organic legat de limita de proprietate. Din acest motiv, stabilirea limitei de proprietate determina si locul de amplasare a contorului de bransament.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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. Operand corectiile necesare ale rapoartelor ANB, prin care s-au eliminat din calcul contoarele de retea (care nu pot constitui contoare de

bransament), NSB a fost recalculat si a fost aprobat prin Decizia nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%**.

5.16.9. Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport Evaluare Continuarea Conformitatii (ECC)

In 08.10.2005 ANB a transmis un raport privind ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2005, cu toate ca la EIC (care s-a incheiat la 02.09.2004) ARBAC nu a constatat conformitatea, prin urmare ANB nu putea prezenta un raport de ECC, ci tot de EIC. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	89673
numarul de bransamente contorizate	89230
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile	221
Nivel de Serviciu realizat	99,75%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Raport anual

Raportul ANB pentru anul 2005 prezinta urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	89878
numarul de bransamente contorizate	89462
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile	274
Nivel de Serviciu realizat	99,84%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Tabelul de mai jos prezinta, de la inceputul concesiunii, informatiile raportate de ANB in cadrul rapoartelor anuale.

Raportari ANB					
Data raportarii	Numar total de bransamente	Numar bransamente contorizate	Numar bransamente necontorizate	EA propuse	NS %
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
17.11.2005	89878	89462	416	274	99,84

5.16.10. Evaluare ARBAC

a) analiza informatiilor obtinute de la ANB

ANB a prezentat pe suport informatic o baza de date a tuturor clientilor ANB (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati. De asemenea exista o lista a bransamentelor care sunt propuse drept excluderi.

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

In anul 5 de concesiune ARBAC a revenit cu solicitari la ANB pentru obtinerea de informatii referitoare la clientii deserviti de retele de distributie din avalul a cca. 126 SH „retele telescopice”. Prin scrisoarea nr.316/20.02.2006, ca revenire la notificari anterioare ale ARBAC nr.1137/29.10.2004, si nr.27/10.01.2005, prin care va solicitam sa ne puneti la dispozitie informatii referitoare la retelele de alimentare a clientilor din avalul a cca.126 RT si a cca.364 contoare comune, ARBAC a solicitat, transmiterea de catre ANB a unor copii dupa documentatiile tehnice pentru fiecare caz in parte din aria „retelelor telescopice”. Insa ANB, prin raspunsul 2835/24.02.2006, a refuzat transmiterea acestor informatii, motivele invocate fiind contrare prevederilor Contractului de Concesiune, incalcandu-se clauzele 17 si 48, cu precadere prevederile clauzei 48.2.2 (f). ARBAC analizeaza masurile prevazute de CC care sa determine Concesionarul sa prezinte informatiile solicitate.

a1. Analiza raportului ANB din 08.10.2005

În urma analizei Raportului ANB și a verificărilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 39/2005 privind respingerea conformității.

Motivul Deciziei ARBAC de Respingere a Conformității Nivelului de Serviciu C1 – Clienți contorizați ca procent din total, a fost constatarea lipsei montării contoarelor de către ANB la blocurile din aria „rețelelor telescopice” și a „contoarelor comune”.

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anul 2003 (când trebuia îndeplinit SO) și anul 2004 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003 și la Decizia ARBAC nr. 45/2004, de respingere a neconformității NS C1, întrucât ANB nu a contorizat blocurile de locuință alimentate prin rețelele de distribuție din avalul a cca. 126 stații de hidrofor și a cca. 307 contori de rețea. Analiza raportului din 2005 arată că ANB nu a luat măsuri pentru contorizarea blocurilor de locuință menționate mai sus, nesocotind definiția bransamentului și a racordării din CC și interpretând eronat o excepție la definiția utilizatorului ca situație în care acesta poate fi contorizat la comun, cu un contor la mai mulți clienți / blocuri.

Analiza definiției bransamentului (se vedea HCGMB 108/1997 și HCGMB 157/2005, aprobată în aplicarea OG 32/2002 și HG 1591/2002, unde bransament = legătura dintre rețeaua publică și instalațiile private proprii unui condominiu / bloc de locuințe, casa de locuit), demonstrează interpretarea abuzivă a ANB atunci când afirmă că la stațiile de hidrofor de pe RT întâlnim situația de excepție a „bransamentelor comune”, în care utilizatorii au contracte, dar nu au bransamente. Excepția invocată de ANB se regăsește în definiția bransamentului din OG 32/2002 modificată prin Legea 634/2002, dar aceasta se referă la utilizatorii de „pe același bransament, la nivelul limitei de proprietate”. Această limită se află astfel la nivelul fiecărui bloc și nu la stațiile de hidrofor, fapt pentru care situația de excepție la care face referire legea nu are nici o legătură cu stațiile de hidrofor, pentru simplul motiv că înainte și după stațiile de hidrofor sunt rețele publice, lipsind limita de proprietate care definește un bransament. Această limită este stabilită de lege (în principal de Legea nr. 114/1996 și Legea nr. 213/1998) numai la nivelul fiecărui bloc. Prevederea legală a OG 32/2002 a fost astfel corect aplicată de art. 7 din HCGMB 157/2005, unde excepția „bransamentului comun” se referă în mod obligatoriu la un singur bloc (la limita de proprietate - pentru că în cazul mai multor blocuri nu mai putem vorbi de bransament, ci de rețea publică), și unde s-au acceptat ca utilizatori apartamentele dintr-un bloc, acolo unde operatorul a încheiat contracte direct cu aceste apartamente (de regulă la vile și blocuri cu puține apartamente și unde nu există asociații constituite), apartamente care nu au, desigur, bransament propriu, pentru că la nivelul unui apartament, țevile amonte de apartament sunt proprietate privată indiviză, iar țevile din apartament sunt de asemenea private, lipsind, ca și la stația de hidrofor, limita de proprietate care definește un bransament.

Ținem să precizăm că pentru anul 3 de concesiune, în urma analizării raportului EIC al 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.

Contrar cerințelor ce rezultau din decizia 32/2003 a ARBAC, în anul 4 de concesiune, 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, ARBAC a constatat din nou neconformitate pentru NS C1 și a emis Decizia 45/2004.

Întrucât ANB nu a ținut seama de prevederile expuse mai sus, de prevederile CC și de deciziile ARBAC 32/2003, 45/2004, ARBAC a refăcut calculul, rezultând:

numarul total de bransamente ale clientilor	90791
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	88210
numar de bransamente necontorizate ale clientilor din avalul statiilor de hidrofor si a contoarelor comune (din analiza informatiilor transmise de ANB)	1416
numar de bransamente inchise aprobate ca EA	221
Nivel de Serviciu evaluat	97,39%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Rezulta urmatorul rezultat real al evaluarii NS C1 :

$$NS C1 = \frac{88210}{90791} \times 100 = 97,39\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **97,39 %**, sub prevederea contractuala de **99%**, ceea ce determina luarea Deciziei nr. 42/2005 de Respingere a Conformitatii.

a2. Analiza Raportului ANB pentru anul 5 de concesiune

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003, 45/2004, 42/2005 prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienti contorizati ca procent din total, urmand acelasi rationament ca si la Raportul ANB pentru ECC, ARBAC a refacut calculele privind NS C1 pentru anul 5 de concesiune.

numarul total de bransamente ale clientilor	90861
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	89029
numar de bransamente necontorizate ale clientilor din avalul statiilor de hidrofor si a contoarelor comune (din analiza informatiilor transmise de ANB)	1416
numar de bransamente inchise aprobate ca EA	274
Nivel de Serviciu evaluat	98,28%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

b) Verificari efectuate

In decursul anului 5 de concesiune, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind stadiul contorizarii bransamentelor, constatand ca in aria „retelelor telescopice” si a contoarelor comune, cu toata ca au existat mai multe reclamatii ale clientilor cu privire la lipsa aparatului de masurare a consumului de apa al fiecarui client, ANB a refuzat montarea de contoare invocand puncte de vedere ale Comisiei de Experti din 23.01.2004, precum si Decizia Expertului Tehnic din 23.11.2004.

Referitor la afirmatiile ANB legate de Decizia Expertului Tehnic, ARBAC si-a declarat dezacordul cu aceasta decizie, asa cum de altfel a facut observatii si la rapoartele anterioare ale Comisiei de Experti. La medierea Expertului Tehnic s-a ajuns tocmai dupa constatarea unor interpretari diferite intre ANB si ARBAC cu privire la aplicarea concluziilor CE si unor neclaritati ale Raportului CE din 23.01.2004 privind “Retelele Telescopice” (RT) si a faptului ca acest raport nu putea rezolva disputa dintre ARBAC si ANB, clauzele CC (48.5 si 52.18) prevazand ca disputele se rezolva intr-o prima instanta prin medierea Expertului Tehnic si se solutioneaza definitiv prin arbitraj UNCITRAL.

Referitor la afirmatiile ANB legate de Raportul CE din 23.01.2004, precizam ca 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 clarificat 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. 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 dupa ce in prealabil a facut o serie de observatii, in care si-a exprimat dezacordul cu

decizia ET si a propus deferirea litigiului dintre ARBAC si ANB cu privire la evaluarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total, spre solutionare in mod definitiv prin arbitraj organizat conform regulilor UNCITRAL pentru Conciliere si Arbitraj.

Luand cunostinta de Decizia ARBAC 3/2005, Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a luat intr-o prima etapa Hotararea nr. 48/17.02.2005, pentru pregatirea deferirii litigiului spre arbitraj UNCITRAL, solicitand Primarului General sa dispuna clarificarea in justitie a situatiei juridice a fiecarei retele din avalul a cca. 126 statii de hidrofor si a cca. 307 contori comuni mai multor blocuri de locuinte, primele fiind denumite generic “retele telescopice”, in conformitate cu recomandarea Comisiei de Experti din raportul din 23 ianuarie 2004 si sa comunice aceasta situatie ARBAC, ANB si Expertului Tehnic din cadrul Comisiei de Experti. Analizand intarzierea aplicarii HCGMB 48/2005 timp de peste 7 luni de zile, precum si referatele ARBAC si documentele concesiunii, CGMB a luat o noua Hotarare, nr. 203/08.09.2005, la initiativa Primarului General Adrieian Videanu, tinand seama de propunerea initiala a ARBAC din Decizia sa nr. 3/2005.

In aplicarea HCGMB nr. 48 si 203 din 2005, Primaria Municipiul Bucuresti a obtinut o serie de sentinte judecatoresti definitive si irevocabile privind constatarea ca, retelele de distributie din avalul a statiilor de hidrofor si a contorilor comuni mai multor blocuri de locuinte, au constituit la Data concesiunii bunuri proprietate publica, prin care se confirma punctul de vedere al ARBAC, in contradictie cu refuzul ANB si al ET de a recunoaste statutul public al retelor. A fost astfel parcurs un prim pas important pentru pregatirea arbitrajului UNCITRAL, cu consecinte importante pentru gestionarea corecta a Contractului.

In 2 martie 2006 ARBAC a propus Comisiei pentru Utilitati Publice un proiect de Hotarare a CGMB privind contorizarea in regim de urgenta a consumului de apa rece la fiecare bloc de locuinte al fiecarui client din Baza de date a RGAB, necontorizati de catre SC Apa Nova Bucuresti SA si reabilitarea retelor publice din subsolul blocurilor acestor clienti. In 6 aprilie 2006 CGMB a aprobat Hotararea nr.69/2006 privind aprobarea strategiei Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retelele Telescopice), prin care ANB va finanta lucrarile de punere in conformitate, urmand sa beneficieze de o crestere de tarif, cu un quantum si pentru o perioada ce urmeaza sa fie stabilita.

c) Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC (in fapt de EIC asa cum am aratat mai sus), ANB a raportat si un numar de 221 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 39/2005.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 274 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 repartizate pe categorii de utilizatori astfel: 212 agenti economici, 1 asociatii proprietari/locatari; 61 casnici.

d) Alte constatari

Problema contoarelor comune nu este rezolvata prin HCGMB nr.69/2006, RT alimentand aproximativ 1070 de clienti deserviti de circa 126 de statii de hidrofor.

Exista insa si un numar de aproximativ de 695 de clienti care sunt necontorizati, fiind facturati pe baza unui contor montat la cel putin doua blocuri, clienti care in opinia ARBAC (bazandu-se pe reglementarile in vigoare) sunt facturati incorect.

Contorul comun mai multor blocuri, este un contor de retea si nu este contor de bransament. Acest tip de contor este amplasat intre doua retele publice si, prin urmare, masoara si pierderile din reteaua publica de dupa contor – care nu pot fi adaugate la consumul clientilor, intrucat ei platesc aceste pierderi in cadrul tarifului aprobat.

La mai multe interventii de contorizare a bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul ANB.

ARBAC a emis si va emite in continuare Decizii privind expertize tehnice care arata ca petitiile utilizatorilor sunt justificate si ca ANB trebuia sa contorizeze acesti petenti cel tarziu la sfarsitul anului 2003.

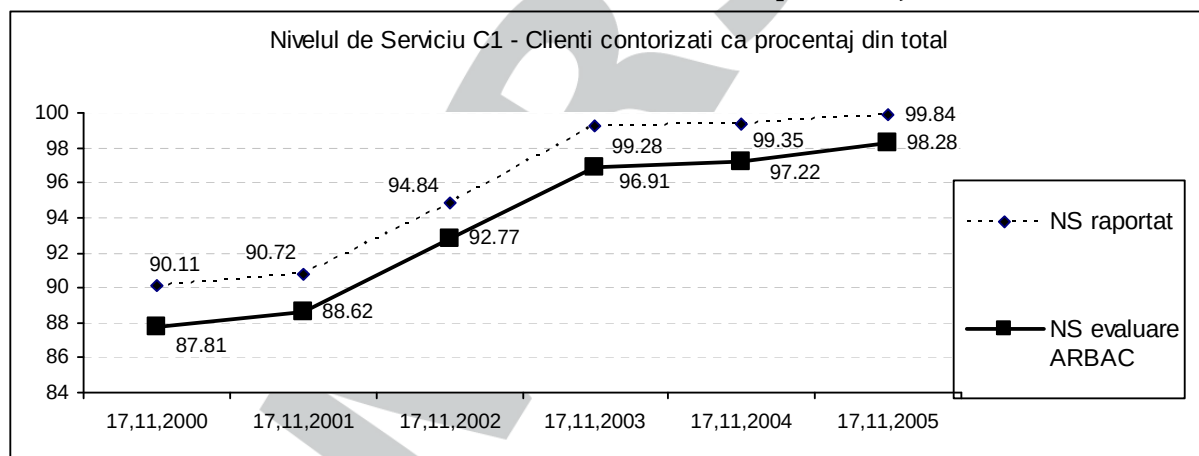
e) Concluzie evaluare

Evaluarile din acest raport au avut in vedere activitatea Concesionarului prezentata in Raportul anual al ANB si Rapoartele ANB privind EIC, prezentandu-se evaluarile, motivatia si deciziile ARBAC emise deja cu privire la monitorizarea NS C1. Mentionam ca HCGMB 69/2006 a fost adoptata dupa anul 5 de concesiune si dupa evaluarile ARBAC.

In tabelul de mai jos este redată evaluarile ARBAC conform deciziilor sale, care a corectat raportarile ANB de a lungul celor 5 ani de concesiune.

Numar contoare comune	Numar clienti (Asociatii prop. /blocuri)	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	Numar real de bransamente necontorizate	NS evaluare ARBAC %
7	8	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	2502	97,22
433	1416	90861	89029	1832	98,28

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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

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

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

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat conformitatea NSO a fost 17.08.2004.

ARBAC a reevaluat inregistrările din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru NS C2, anexa la Decizia 33/28.10.2003.

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 (a patra evaluare de EIC).

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.

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 a fost de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

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 inregistrării 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 gravitacional 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.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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 5 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate cererile utilizatorilor potentiali privind timpul de realizare de noi bransamente de apa si / sau racorduri canalizare inregistrate in perioada 28.03.2004 – 27.03.2005 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06.2004– 27.06.2005. In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 6155 / 06.07.2005, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canalizare

Raportul ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%
- bransamente apa si / sau racorduri canal solicitate a fi executate cu terti pentru care ANB a executat proiecte: 100 %, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% ;
- bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor: 82 solicitari

Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

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

5.17.10 MONITORIZARE SI EVALUARE ARBAC:

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC):

a) Raportul ANB privind ECC a respectat formatul registrului bazelor de date prevazut in CC aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 41/19.11.2003.

b) Din baza de date transmise de ANB s-au selectat aleator cateva Dosare Naveta, care s-au verificat la sediul ANB. Verificarea s-a realizat in modul urmator :

- s-a verificat un numar de Dosare Naveta ale caror lucrari au fost finalizate din punct de vedere al executiei cu ANB si fotocopyate cateva documente care atesta timpii de executie;

c) s-au verificat excluderile admisibile de tipul EA1 (avize si Autorizatii de Construire neeliberate) si fotocopyate cateva documente care atesta acest tip de excludere;

- s-au verificat si fotocopyat cererile de aviz tehnic si proiect, precum si avizele tehnice definitive pentru un anumit numar de Dosare Naveta;

d) La verificarile efectuate de ARBAC la sediul ANB, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la ARBAC, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

- Numar total de solicitari bransamente apa si /sau racorduri canal: 706;

- Numar de solicitari de realizare de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, pentru care clientii au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de catre Concesionar (ANB):340 cereri, din care:

- 286 bransamente apa si / sau racorduri canal executate in mai putin de 3 luni de la solicitare; -- 54 bransamente apa si / sau racorduri, neexecutate in cadrul perioadei de evaluare si care sunt Excluderi Admisibile (EA) acceptate;

- Numar de solicitari de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canal pentru care clientii nu au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de Concesionar (ANB):366 cereri, din care:

- 254 cereri la care lucrarile de executie nu au fost incepute in perioada de evaluare de catre terti constructori;

- 112 cereri la care lucrarile au fost executate cu terti constructori;

Din cele 112 cereri cu lucrari executate de terti, 82 bransamente apa si / sau racorduri canal au fost finalizate si s-a solicitat receptionarea lor de catre antreprenorul clientului;

e) In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 25/26.07.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 cu urmatoarele valori:

- **100 %** pentru lucrarile executate integral de ANB;

- **100 %** pentru cele executate de terti si receptionate de ANB.

Evaluarea NS C2 pentru anul 5 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005

Din baza de date a ANB reiese ca sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

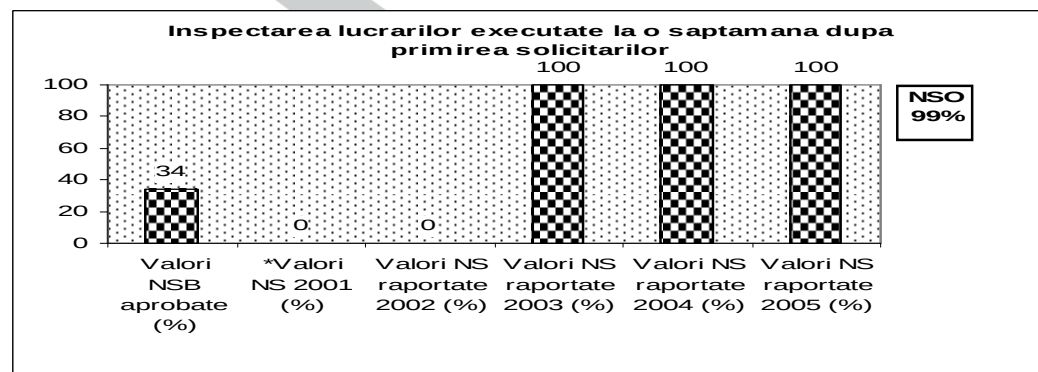
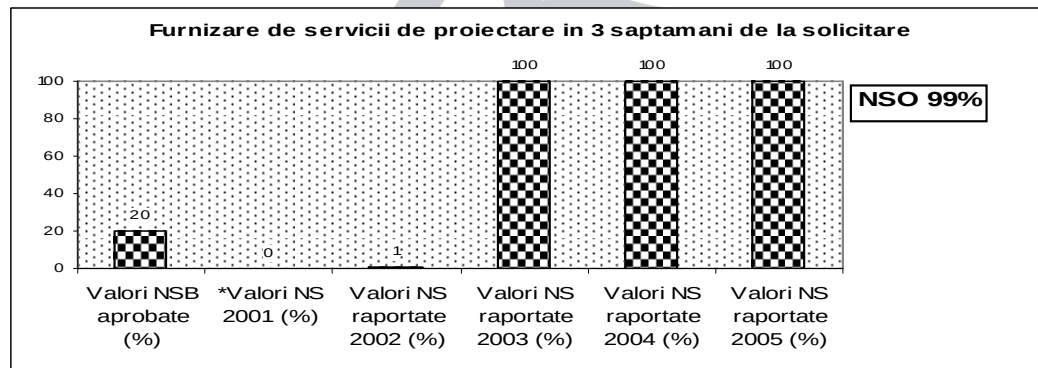
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 100 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0 %;

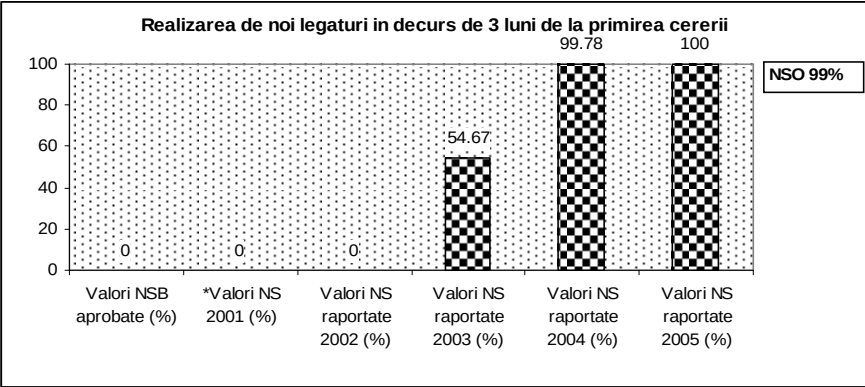
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%.

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 4 de concesiune.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Furnizare de servicii de proiectare in 3 saptamani de la solicitare	20	0	1	100	99	100	100
Inspectarea lucrarilor la o saptamana dupa primirea solicitarilor	34	0	0	100	99	100	100
Realizarea de noi legaturi in decurs de 3 luni de la primirea cererii	0	0	0	54,67	99	99,78	100





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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.18.1 Definitie = Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

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

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

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

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

5.18.6 Excluderi Admisibile (EA):

Nu sunt prevazute excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

5.18.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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 5 de concesiune

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2005, avand drept perioada de evaluare 28.09.2004 – 27.09.2005 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 14761 / 07.10.2005, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Sunt specificate urmatoarele valori al NS C3 :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, **99,9 %** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile **0,1 %** din cazuri;

Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate fiind urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,93%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,07%** din cazuri.

5.18.10 Monitorizare si evaluare ARBAC

Evaluarea Continuarii Conformitatii:

Prin scrisoarea de Certificare a Conformitatii cat si prin scrisoarea nr. 1178/12.11.2004, 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.

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 43/21.10.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 cu urmatoarele valori:

Conformitatea realizata este de **99,9%** reprezentand raportul dintre 10052 raspunsuri scrise transmise prin posta in maxim 5 zile lucratoare si numarul total de 10062 de solicitari de

informatii privind facturarea. Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa constituie motive de EA.

Pentru evitarea in continuare a oricarui dubiu privind inregistrarea corecta in baza de date a Nivelului de Serviciu a cazurilor de solicitari privind facturarea (asa cum este definit NS in Contractul de Concesiune) ANB va adopta o procedura corecta care sa tina cont de solicitarile scrise si verbale legate strict de factura emisa de ANB catre acel client (referitor la toate informatiile din factura).

In aceste conditii, ARBAC considera necesara aprofundarea analizei raspunsurilor date de ANB clientilor, pentru tratarea adecvata a acestora si pentru o corecta rezolvare.

In anul 5 de concesiune, ARBAC s-a confruntat cu numeroase petitii privind facturarea abuziva a ANB, luand Decizii de expertiza tehnica pentru 180 de litigii, constatandu-se ca petitile au fost justificate.

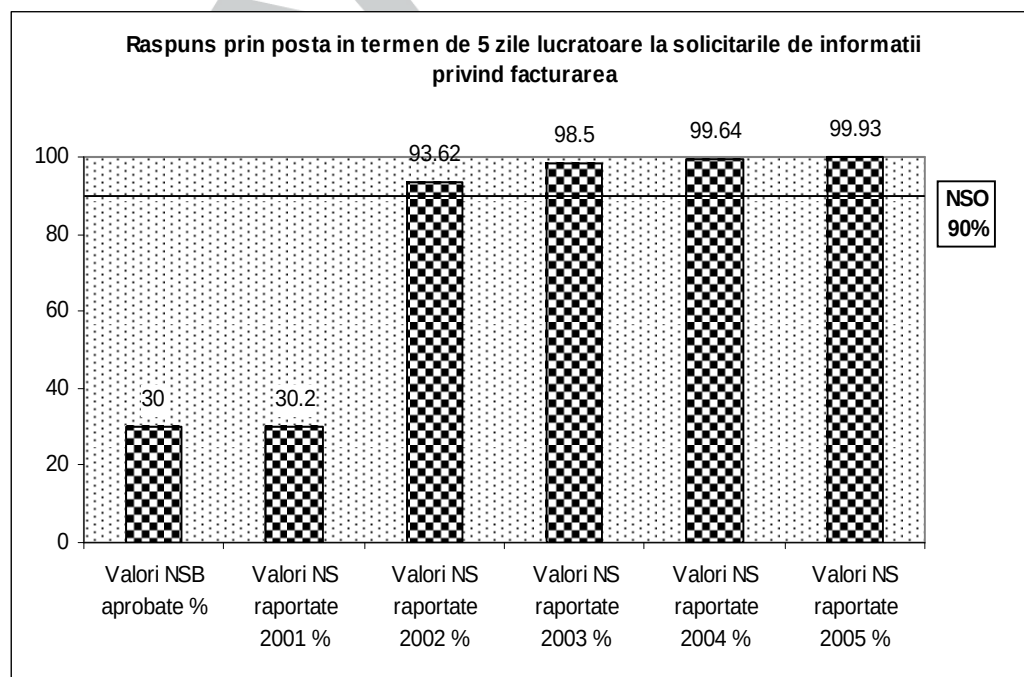
Evaluarea NS C3 pentru anul 5 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind facturarea	0-5 zile	30	30.2	93.62	90	98.5	99.64	99.93
	> 5 zile	70	69.64	6.38	10	1.5	0.36	0.07
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



5.19 "C 4" Timp pentru tratare a reclamatilor scrise

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 ;

II. MONITORIZARE SI EVALUARE ARBAC

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 5 de concesiune :

a) Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) :

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2005. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 17.09.2004 – 16.09.2005 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare, care este 27.09.2005, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96,93%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,07 %** din cazuri;

b) Raport Anual ANB, anul 5 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **96,97%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,03%** din cazuri;

5.19.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC :

Evaluarea Continuarii Conformitatii :

Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 18.09.2004 – 17.09.2005 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2005.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 4306 reclamatii scrise, pe diferite subiecte, pentru 4174 din reclamatii s-au transmis raspunsurile prin posta in termen de 10 zile lucratoare, adica 96,93% din totalul reclamatilor scrise au primit raspuns in 10 zile lucratoare. Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 24/2003, Decizie ce a fost contestata de ANB prin adresa nr. 6725/1.09.2004. ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004. Nu a fost emisa nici o alta Decizie referitoare la acest subiect.

Fata de formatul aprobat in Decizia 24/ 2003 in baza de date prezentata lipsesc rubricile:

- nume petent;
- adresa petent;
- continutul raspunsului;

- rabat;

Verificari efectuate

Informatiile care nu exista in baza de date au putut fi verificate, prin sondaj, la Directia Comerciala ANB, ele existand in baza de date X7.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator inregistrari care s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala.

Verificarea s-a realizat in modul urmator :

- s-a verificat inregistrarea petitiiei in "X7"
- s-a verificat baza reclamatiei :
 - la sesizarea scrisa depusa prin posta s-au verificat natura reclamatiei si data postei
 - la sesizarile scrise depuse direct la ANB s-au verificat natura reclamatiei si data de pe fisa de intrare la ANB prin Biroul de primire Clienti;
- s-au verificat raspunsurile date si borderourile de posta care sa ateste data plecarii raspunsurilor;

Alte constatari

In urma analizei bazei de date si a verificarilor efectuate in teren s-a constatat ca ANB a luat in considerare reglementarile ARBAC, mai ales cele referitoare la incadrarea cazurilor in NS precum si la unitatea codurilor privind "natura reclamtiei".

In verificarile realizate nu s-au constatat diferente intre baza de date transmisa si inregistrarile primare (reclamatia depusa, evidentele X7, si data postei).

Statistic se poate observa o reducere importanta a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2004-2005 fata de anul contractual 2003-2004, de cca 50%, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei	2004-2005	2003-2004	reducere
Alte reclamatii comerciale	408	2179	81%
Alte reclamatii tehnice	304	370	18%
Contestare Citire	150	252	40%
Contestare factura	1124	1768	36%
Reclamatie contor	292	475	39%
Reclamatie contract	188	193	3%
Reclamatie penalitati	48	191	75%
Reclamatie plati	85	255	67%
Reclamatii calitate apa	54	58	7%
Reclamatii retea apa	942	1903	50%
Reclamatii retea canalizare	711	926	23%
TOTAL	4306	8570	50%

O problema specifica este cea a scrisorilor de complezenta, formula prin care nu se rezolva petitiile utilizatorilor. Avand in vedere numarul mare de scrisori de complezenta, precum si faptul ca o mare parte din NS au TLC 17.11.2005, trebuie luate masuri pentru corelarea termenelor de transmitere a raspunsurilor in cazul reclamatiiilor scrise cu tematici tehnice cu termenele prevazute de Nivelele de Serviciu, (ex : la sesizarile scrise cu tematica tehnica, care se incadreaza in NS A5, se poate transmite un raspuns scris final, si nu de complezenta, in cele 10 zile lucratoare pe care le prevede SO la NS C4).

De asemenea trebuie luate masuri privind „tratarea problemei” astfel incat raspunsul sa fie concludent si sa raspunda exact problemelor petentilor. Aceasta ar duce la scaderea numarului revenirilor petentilor pe acelasi subiect si la diminuarea numarului de litigii inregistrate la ARBAC, unde s-au inregistrat numeroase litigii, la care utilizatorii prezinta raspunsul tip al SC Apa Nova SA.

Concluzii:

În urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității, ARBAC aprobă continuarea conformității prin Decizia ARBAC nr. 44/21.10.2005, **conformitatea realizată fiind de 96.93%**, reprezentând raportul dintre cele 4174 de reclamații scrise la care s-a răspuns în termen de 10 zile lucrătoare și totalul de 4306 reclamații scrise, înregistrate în perioada de evaluare. Conformitatea prevăzută de Contractul de Concesiune este de 90 %.

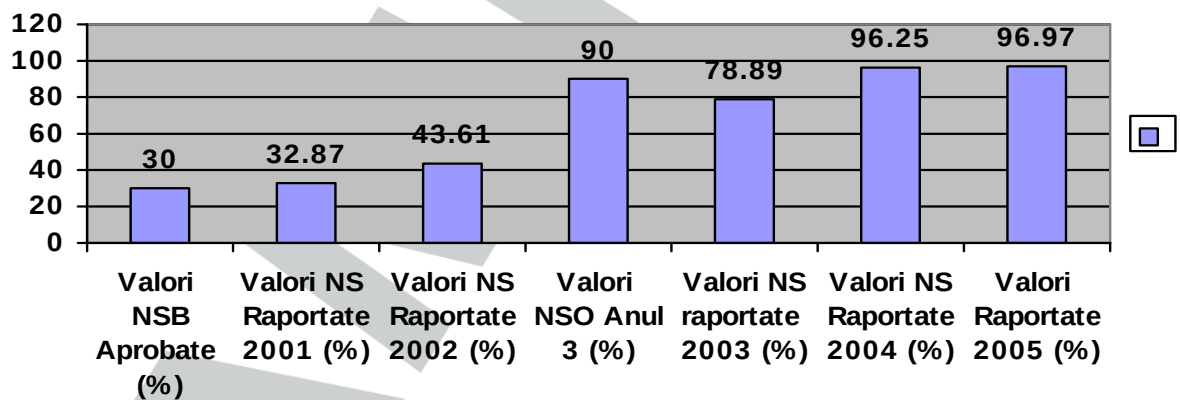
Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 în anul 5 de concesiune:

Se constată o reducere a numărului de reclamații scrise de la 8 116 în anul 4 de concesiune, la 4190 în anul 5 de concesiune.

În anul 5 de concesiune, se constată respectarea Standardului Obiectiv.

5.19.11 Evoluția Nivelului de Serviciu C 4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor 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 (%)	Valori Raportate 2005 (%)
Timp Pentru Tratarea Reclamațiilor or scrise	0-10 zile Lucrătoare	30	32,87	43,61	90	78,89	96,25	96,97
	>10 zile lucrătoare	70	67,13	56,39	10	21,11	3,75	3,03
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.20.1 Definitie = Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice

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

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

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004.

NS C5 avea prevazut in Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini, partea a III a, conform tabelului A1, Termenul Limita de Conformitate anul 3 de concesiune, iar conform Tabelului A2, Perioada de Evaluare Initiala de doua luni, cuprinsa intre 27.07.2003 – 26.09.2003.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 6530 / 08.10.2003, Raportul Initial de Conformitate pentru Nivelul de Serviciu C5 – Timp de tratare a apelurilor telefonice. Datorita dificultatilor intampinate la achizitionarea si instalarea sistemului (centralei telefonice) a fost imposibil de realizat o masurare exacta a timpului de raspuns la apelurile telefonice incepand cu data de 27.07.2003.

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

"Datorita unor factori externi care au contribuit la intarzierea punerii in functiune a centralei telefonice, inregistrarile aferente Nivelului de Serviciu C5 au debutat cu un decalaj fata de inceputul perioadei de Evaluare Initiala a Conformitatii".

In situatia in care nu s-au putut efectua inregistrari pe intreaga perioada de evaluare, s-a transmis la ANB scrisoarea de Respingere a Conformitatii a NS C5 in data de 28.10.2003.

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la o noua perioada de EIC, luandu-se in calcul totalul apelurilor telefonice primite si tratate in perioada 27.09.2003 – 27.11.2003. Pentru aceasta perioada de timp ANB a transmis la ARBAC Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5, inregistrat cu nr. 1083/19.12.2003, impreuna cu baza de date in format electronic, aferenta acestui Nivel de Serviciu. In urma analizei bazei de date si in vederea evaluarii Nivelului de Serviciu C5, ARBAC a constatat ca s-a instalat un echipament de telefonie performant, functionabil 24 de ore din 24, adecvat inregistrarii duratelor de asteptare si de raspuns la apelurile telefonice. Avand in vedere Raportul Initial de Conformitate al ANB, pentru a doua perioada de EIC, pentru Nivelul de Serviciu C5 - Timp de tratare a apelurilor telefonice, s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii in data de 8.01.2004 si adoptarea de catre Comitetul Executiv al ARBAC a Deciziei privind Certificarea Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisoarii de Certificare a Conformitatii s-a cerut ANB sa imbunatateasca monitorizarea NS C5 prin asigurarea unor inregistrari complete a bazei de date, in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 2/2004. Solicitarea acestor imbunatatiri era fundamentata de obiectivele Contractului de Concesiune (CC), precum si intre altele, de prevederile clauzelor 17. 7 si 48.2.2 a) din CC.

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 diferite 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 a fost de acord ca "apeluri abandonate" in intervalul 15s-30s sa fie luate in calcul atunci cand se determina conformitatea pentru intervalul de raspuns 0 -15s.

De asemenea ARBAC nu a fost de acord ca atunci cand liniile telefonice sunt abandonate si este introdusa mesageria vocala a CTA, ascultarea acesteia sa fie considerat "raspuns".

5.20.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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 5 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii predat de ANB in data de 06.12.2005, avand drept perioada de evaluare 27.11.2004 – 26.11.2005, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **87,12%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,73%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,27%** din apeluri.

Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005. ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **87,08%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,73%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,27%** din apeluri.

5.20.10 Monitorizare si evaluare ARBAC

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC):

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

ARBAC a atras atentia asupra nerespectarii formatului inregistrarii bazelor de date si a tabelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, asa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC.

In plus s-au solicitat, in conformitate cu clauza 17.7, date relevante despre NS C5 prin adresa ARBAC nr. 155/10.02.2005, in care a facut referire la reglementarea apelurilor abandonate, mesageria vocala, inregistrarea date de preluare a problemei.

ANB a raspuns cu scrisoarea nr. 2065/17.02.2005 neconcludenta fata de solicitarile ARBAC.

In urma analizei si verificarii Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu **C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice**, precum si raspunsului ANB din 27.12.2005 la cererea ARBAC de completare a Raportului si clarificare a unor informatii, s-au constatat urmatoarele:

1. Exista conditii pentru Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C5**, astfel:

- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare=**174.624**
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns =**171.956**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.= **149.807**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.= **171.491**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec.= **465**;
- Timpul mediu de raspuns= **5 minute si 38 de secunde**;
- Numarul de apeluri abandonate = **2.668**;

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada 27.11.2004 – 26.11.2005 este:

- **87,12% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **99,73% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a cerut prin scrisoarea 1337 / 7.12.2005 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis ARBAC scrisoarea nr. 1377 / 9.12.2005 situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala (in format electronic), defalcata pe timpii de raspuns.

Timp de raspuns	Numar apeluri mesageria vocala
≤ 15 sec.	1226
≤ 30 sec.	22716
> 30 sec.	33

Avand in vedere ca numarul de apeluri preluate de mesageria vocala nu pot fi considerate raspunsuri, acestea au fost adaugate la numarul de apeluri cu timp de raspuns peste 30 secunde (neconforme). Datele si calculul de evaluare a fost refacut, cu aceasta corectie, rezultand urmatoarele date rezumative:

- Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare=**174.624**
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns =**171.956**
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.= **148.581**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.= **148.775**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec.= **23.181**;
- Timpul mediu de raspuns= **5 minute si 38 de secunde**;
- Numarul de apeluri abandonate = **2.668**

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 50/15.12.2005, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **86,41% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **86,52% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

Avand in vedere ca unele masuri din propunerile de imbunatatire a monitorizarii NS C5 din Deciziile ARBAC nr. 2 si 3 din 2004, nu au fost puse in aplicare de catre ANB, s-a solicitat ANB sa imbunatateasca in urmatorul an de evaluare metodologia de monitorizare a NS C5, realizand:

- un sistem informatic de evidentiere si accesare rapida de catre ARBAC a notificarilor inregistrate la ANB prin apeluri telefonice, si a modului de alocare a acestor notificari regirelor cu datele de baza ale fiecarui NS;
- sisteme care sa permita departajarea din totalul apelurilor a celor care imbraca forma unor sesizari;

- va tine un registru in format electronic cu notificările inregistrate la ANB prin contacte telefonice, ca baza pentru evidentierea notificărilor privind nivelele de servicii, in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 2 / 5.01.2004 si clauzele 17.7 si 48.2.2 a) din CC.

Notificările telefonice cu privire la Nivelele de Servicii nu vor putea fi refuzate, si se va incerca rezolvarea problemei pe cat posibil prin contactul telefonic, inclusiv cu privire la reclamatii privind facturarea sau programarea la audiente. Identificarea unui raspuns cu privire la obligatiile contractuale ale ANB presupune doua inregistrari: a duratei de asteptare pana la ridicarea receptorului si a notificării.

Evaluarea NS C5 pentru anul 5 de concesiune:

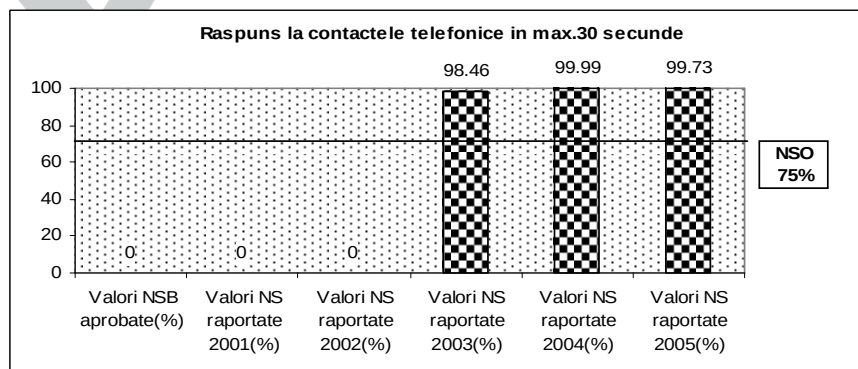
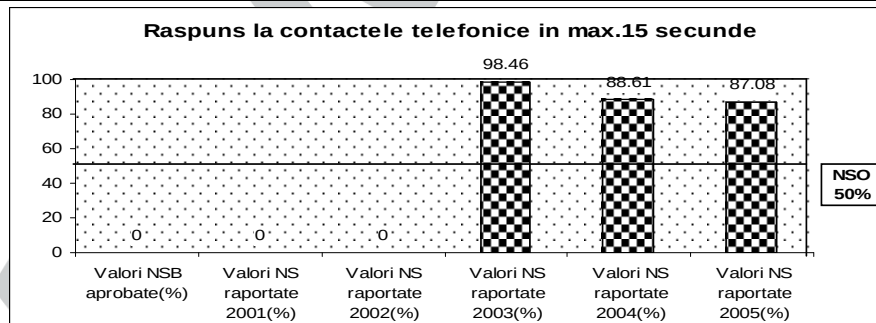
Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005

In baza informatiilor relevante din raportul ANB si in urma verificarilor ARBAC s-a determinat ca valorile NS C5 sunt corect evaluate pentru anul 5 de concesiune , fiind peste valorile SO.

Dupa punerea in functiune a CTA, s-a constatat o crestere continua a numarului de apeluri telefonice primite.

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

Timp pt. a raspunde 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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
in max.15 secunde	0	0	0	96.48	50	88.61	87.08
in max.30 secunde	0	0	0	98.46	75	99.99	99.73
In mai mult de 30 secunde	100	100	100	0.12	25	0.01	0.27
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



C6” Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.21.1 Definitie = Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente.

5.21.2 Formula de calcul: raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta.

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

5.21.4 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.

5.21.6 Excluderi Admisibile (EA):

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

5.21.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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 5 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2005, avand drept perioada de evaluare 27.07.2004 – 26.09.2005. 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.

Raportul Anual ANB anul 5 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 – 16.11.2005, 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.

5.21.10 Evaluare ARBAC in anul 5 de concesiune:

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC):

a) ANB a prezentat un Plan de Imbunatatire pentru prima Evaluare a Continuarii Conformitatii a Nivelului de Serviciu **C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente.**

Acest Plan a cuprins

imbunatatirea modului de stabilire a audientelor (ca numar) la Birou Primire Clienti. S-a imbunatatit procedura de lucru si s-a reformulat documentul “fisa de audienta”, care contine toate datele necesare inregistrarii reclamatiei ce face obiectul audientei.

b) Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala, cca 10% din cele 302 de solicitari de audiente. Verificarea s-a realizat in modul urmator:

- numele si adresa solicitantului;

- data solicitarii audientei;

- programarea audientei (data/ora);

- realizarea audientei (data/ora);

- rezultatul audientei;

- semnatura clientului

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pe anul 2005 si din verificarile ARBAC pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente tinute lunar de ANB este de peste 24 audiente / luna.

c) Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 33 evenimente care sa constituie motive de EA, prin ne prezentarea solicitantului.

d) De asemenea trebuie luate masuri privind „tratarea problemei” astfel incat raspunsul dat petentilor la audiente sa fie concludent si sa raspunda exact problemelor acestora. Aceasta ar duce la scaderea numarului veniturilor petentilor pe acelasi subiect si la diminuarea numarului de litigii inregistrate la ARBAC.

e) 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 (17.11.2005), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia nr. 45 / 21.10.2005. Conformitatea realizata este de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 97%.

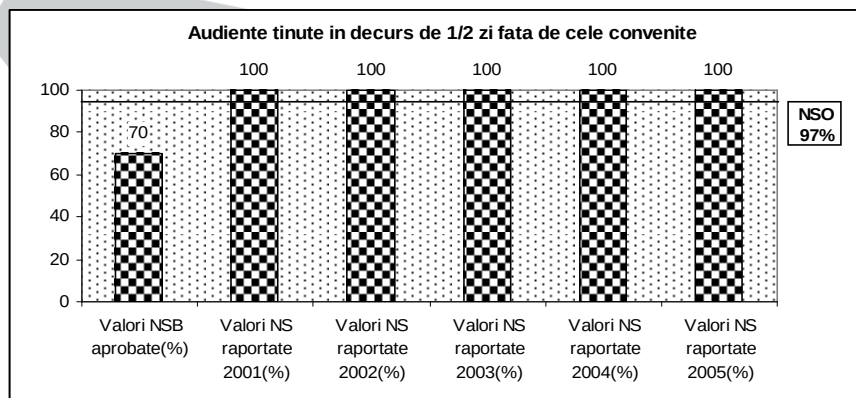
Evaluarea NS C6 pentru anul 5 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 1533 din 16.01.2006, ANB a transmis “Raportul Anual” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005

In urma verificarilor ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 5 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO.

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 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)
Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	In decurs de ½ zi fata de cele convenite	70	100	100	97	100	100	100
	Cu o intarziere mai mare de ½ zi fata de cele convenite	30	0	0	3	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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 Monitorizare si Rapoarte ANB :

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC):

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2005. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 27.06.2004 - 27.06.2005 si tratate pina la 27.09.2005, raportandu-se un numar de 271 de cazuri, toate solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare, rezultand astfel o valoare pentru acest Nivel de Serviciu de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare.

Raport Anual ANB in anul 5 de concesiune:

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2004 - 16.11.2005, datele raportate de ANB sunt urmatoarele : 260 de cazuri, toate rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare, adica **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare.

5.22.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

Evaluarea Continuarii Conformitatii

Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala Continuarii Conformitatii in termen, la data de 8.10.2005, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 271 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare. Din cele 271 de cazuri in 24 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic.

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003. Decizia a fost contestata de ANB prin adresa sa nr. 6725/1.09.2004. ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004.

Fata de formatul aprobat in Decizia 27/ 2003 in baza de date prezentata lipsesc rubricile:

- Data ultimei verificari metrologice;
- Numarul si seria buletinului de verificare metrologica;

Verificarile efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat aleatoriu cca 10 % din inregistrari. Verificarea a avut loc la sediul ANB, Directia Comerciala si Compartiment Politica Contoarelor (Grozavesti).

Verificarea s-a realizat in modul urmator:

La Directia Comerciala s-au verificat:

- inregistrarile din baza de date X7;

La Compartiment Politica Contoarelor:

- buletinele de verificare ;

Excluderi admisibile -Nu au fost solicitate Excluderi Admisibile.

Concluzii

Din cele 271 de verificari metrologice efectuate, 139 au avut ca rezultat "respins", iar 132 au avut ca rezultat "admis". Din cele 139 de verificari metrologice al caror rezultat a fost "respins", in 24 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In nici unul din cazurile in care s-a constatat suprainregistrarea nu s-a acordat rabat clientului.

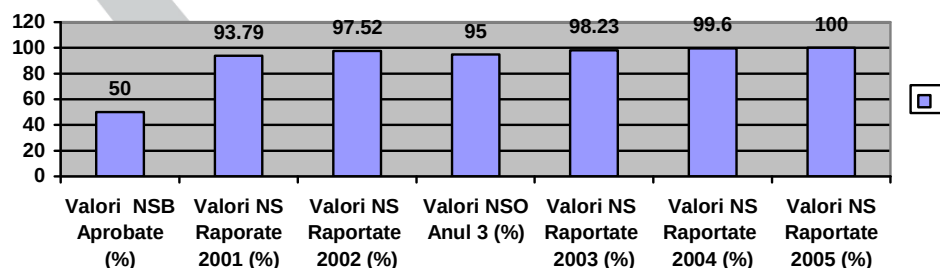
In baza datelor prezentate de ANB si a evaluarii realizate, ARBAC a aprobat prin decizia nr. 46 din 21.10.2005 Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu.

Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 5 de concesiune

In anul 5 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o crestere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 212 in anul 4 de concesiune, la 260 in anul 5 de concesiune.

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 (%)	Valori NS Raportate 2005 (%)
Timp Pentru Tratarea Solicitarilor Privind Acuratetea contorizarii	In maxim 3 luni de la Solicitare	50	93,79	97,52	95	98,23	99,6	100
	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	100



5.23 "D1" Presiunea minima la bransament apa industrială

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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 probleme rezolvate legate de joasa presiune in anul de raportare ca procent din numarul total de probleme aparute in anul 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 (EA):

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

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.23.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr.26/ 20.11.2002 = 90%

5.23.9 Monitorizare si Raporte ANB

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii

Avand in vedere prevederile Contractului de Concesiune privind Termenul Limita de atingere a conformitatii Standardului Obiectiv in anul 5 de concesiune, in perioada 28.07.2005 – 27.09.2005 a avut loc Evaluarea Conformitatii Initiale a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2005 = 100%, privind presiunea la un numar de 76 bransamente pentru apa industrială.

5.23.10 Monitorizarea si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile prezentate de ANB sunt suficiente, relevante si respecta formatul registrelor aprobate de ARBAC.

b) Verificarile efectuate:

ARBAC nu a primit observatii din partea agentilor economici cu privire la nerespectarea NS sau nerezolvarea in limitele "Contractului de furnizare apa industrială" dintre ANB si clienti, ARBAC constatand ca datele furnizate de ANB sunt corecte.

c) Analiza EA:

In anul 2005 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Concluzii:

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2005 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

In perioada de Evaluare a Conformitatii Initiale, respectiv 28.07.2005 – 27.09.2005 nu au existat cazuri de notificare privind presiunea scazuta la bransamentele de apa industrială, ANB furnizand clientilor apa la parametrii prevazuti in Contractele de furnizare.

5.24 "D2 " *Continuitatea alimentarii apa industrială*

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.24.2 Formula de calcul: Raportul procentual dintre numărul de cazuri notificate rezolvate și total cazuri notificate.

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

5.24.4 Masurat prin:

- Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice).
- O inregistrare a tuturor incidentelor care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

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

5.24.6 Excluderi Admisibile (EA): nu sunt prevazute in Contractul de Concesiune.

5.24.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO): 100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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

5.24.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii

Avand in vedere prevederile Contractului de Concesiune privind Termenul Limita de atingere a conformitatii Standardului Obiectiv in anul 5 de concesiune in perioada 28.07.2005 – 27.09.2005 a avut loc Evaluarea Conformitatii Initiale a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2005 = 100%, respectiv in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 3 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială, care au fost rezolvate in perioada stabilita prin contractele de furnizare.

5.24.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile prezentate de ANB sunt suficiente, relevante si respecta formatul registrelor aprobate de ARBAC.

b) Verificarile efectuate:

In anul 2005 s-au notificat de catre agentii economici 16 cazuri, fiind rezolvate in procent de 100%.

c) Analiza EA:

In anul 2005 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Concluzii:

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2005 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

In perioada de Evaluare a Conformitatii Initiale, respectiv 28.07.2005 – 27.09.2005 au fost inregistrate un numar de 3 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială, care nu au depasit perioada constatata in Contractul de furnizare.

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. Decizia Comisiei de Experti din 24.11.2005, in legatura cu Nivelul de Servicii A7 – “Apa facturata ca procent din apa produsa”.

In lipsa clarificarilor ANB pentru stabilirea NSB A7, ARBAC a considerat ca este necesara stabilirea NSB A7 de catre Comisia de Experti. In acest sens, in conformitate cu prevederile clauzei 11.1.2 a CC, ARBAC a considerat necesara ca pe langa stabilirea NSB, Comisia de Experti trebuie sa-si exprime un punct de vedere cu privire la NSO (cresterele procentuale la fiecare 5 ani de concesiune) precum si inscrierea NSO la nivelul performantelor europene in domeniu, in conformitate cu obiectivele Contractului de Concesiune.

In perioada 23.11 ÷ 25.11.2005, a avut loc intalnirea intre Reprezentantii ARBAC si ai ANB cu membrii Comisiei de Experti, in vederea discutarii si clarificarii aspectelor legate de stabilirea de catre CE a NSB A7.

In urma discutiilor purtate, Comisia de Experti a emis o **Decizie** care cuprinde stabilirea NSB A7, reesalonarea NSO si modificarea perioadei de evaluare a acestui NS.

La cap 5.7 se prezinta rezultatele detaliate ale acestei reuniuni.

2. Vizita membrilor Comisiei de Experti la Bucuresti in perioada 27-28.02.2006

CE a fost convocata in regim de urgenta de catre Primarul General, ARBAC facand serviciul de comunicare cu membrii Comisiei. Primarul General a anuntat public agenda sa de lucru cu Comisia de Experti.

CE a avut intalniri cu reprezentantii ARBAC, ANB, ai PMB si ai CGMB (cu presedintele Comisiei pentru Utilitati Publice a CGMB).

La sfarsitul acestor intreveneri, membrii Comisiei de Experti prezenti la Bucuresti au propus partilor mai multe variante ale unui Memorandum de Intelegere asupra solutionarii problemei “retelelor telescopice” intre partile Contractului de Concesiune, varianta finala fiind transmisa ulterior acestei vizite.

3. Rapoarte privind Ajustarile Tarifare Extraordinare (ExTA). CE a analizat propunerile ANB si a prezentat rapoarte privind propunerile de ExTA, in conformitate cu atributiile prevazute in Contractul de Concesiune. Rapoartele (CE) au fost trimise ANRSC pentru avizare, ANB punand in aplicare noile tarife dupa obtinerea deciziei ANRSC.

Capitolul 7. PROBLEME NEREZOLVATE 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, asupra bugetului Municipality sau asupra echilibrului financiar al concesiunii.

7.1 Probleme intampinate in anul 5 de concesiune, prezentate de Concesionar

Concesionarul a prezentat in Raportul sau o serie de probleme intampinate in anul 5 de concesiune, care in opinia sa pot reprezenta explicatii privind motive care ar fi putut avea ca rezultat incapacitatea ANB de a realiza unele Nivele de Servicii, de a realiza investitii in ritmul necesar atingerii Nivelelor de Servicii sau cu privire la finalizarea la termen a unor obligatii de investitii stabilite de contract (in aplicarea clauzei 17.5.2 (h) din CC). Titlurile evenimentelor din Raportul ANB care prezinta problemele intampinate, sunt:

Evenimente externe: scaderea volumului vandut, ploile torentiale, prabusirile in reseaua de canalizare, intreruperile de curent, calitatea apei brute, schimbari legislative (privind denominarea).

Evenimente legate de Concedent privind:

- a) intarzierile de plata si lipsa platii serviciilor de canalizare pentru apa calda menajera livrata de RADET;
- b) problemele patrimoniale aparute in cursul realizarii Statiei de tratare Crivina;
- c) "Rețelele Telescopice" (RT);
- d) noul Regulament al serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, ANB considerand ca acesta pune pe seama ANB obligatii suplimentare (de exemplu de contorizare a fiecarui bloc de locuinte), si impune proceduri de avizare si aprobare a investitiilor aferente sistemului de alimentare cu apa si de canalizare care ar fi contrar prevederilor Contractului de Concesiune;
- e) auditul de mediu – privind aprobarea programului de eliminare a riscurilor de mediu;
- f) schimbarea semnificativa;
- g) bunuri proprietate publica;
- h) revendicarile de catre tertiu a unor terenuri concesionate;
- i) facturarea cismelor publice;
- j) evacuarea in reseaua de canalizare a prea-plinului lacurilor gestionate de Municipality;
- k) zonele de protectia sanitara;
- l) furtul capacelor/ ramelor caminelor de vizitare.

Evenimente legate de Reglementatorul Tehnic, privind

- a) Deciziile ARBAC privind constatarea Nerespectarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1, NS A7 si NS A8;
- b) Decizia ARBAC privind stabilirea obligatiei ANB de refacere la starea initiala a drumului in termen de maxim doua luni de la notificarea unei avarii si interventie, la acelasi nivel, de 97%, cu obligatia cea mai relaxata a Standardului Obiectiv de reparare a avariei (repararea avariei in 72 de ore de la notificare in 97% din cazuri), decizie contestata de ANB pe considerentul ca ar fi discretioanara;
- c) Nemulțumirea ANB cu privire la faptul ca unele propuneri de Excluderi Admisibile (EA) suplimentare cerute de ANB au fost respinse ca nejustificate in raport cu obligatiile contractuale ale concesionarului.
- d) Informatiile difuzate de ARBAC in mass-media si pe website-ul sau.

Analizand problemele intampinate prezentate de Concesionar, in legatura cu motive care ar putea avea ca rezultat incapacitatea Concesionarului de a realiza Nivelele de Servicii stabilite sau nivelele de investitii, s-a constatat urmatoarele:

- evenimentele externe invocate sunt reglementate de contract (situatiile de urgenta aparute si perturbările din rețea putând fi rezolvate cel mult prin propuneri de EA, iar schimbările legislative nefavorabile da dreptul concesionarului la Ajustări Tarifare, deja solicitate și obținute de ANB) și prin urmare nu pot constitui motive de nerespectare a NS, fiind astfel incorectă prezentarea acestor evenimente externe în legătura cu prevederile clauzei 17.5.2 (h) din CC;
- dintre evenimentele legate de Concedent prezentate de ANB, ARBAC considera ca ar putea afecta condițiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii sau echilibrul financiar al contractului, în defavoarea ANB, următoarele:
 - problema platilor RADET, inclusive a serviciilor de canalizare pentru apa caldă menajeră livrată de RADET;
 - "Schimbarea Semnificativă";
 - problemele patrimoniale aparute în cursul realizării Stației de tratare Crivina – de principiu, cu condiția ca documentele care fundamentează acest eveniment enumerat de Concesionar în Raport să fie prezentate la ARBAC, precum și revendicările unor terți privind terenuri concesionate aferente unor instalații existente ale Sistemului concesionat sau a unor importante proiecte de reabilitare și dezvoltare a Sistemului de alimentare cu apă și canalizare.

Considerăm ca următoarele evenimente au fost invocate greșit de Concesionar la acest capitol, întrucât nu constituie motive care ar putea afecta condițiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii sau echilibrul financiar al contractului, în defavoarea Concesionarului, dimpotrivă:

- auditul de mediu;
- "Rețelele Telescopice".

Acestea sunt probleme importante (majore) ale concesiunii, cu impact semnificativ pentru realizarea Nivelelor de Servicii. După cum rezulta din Deciziile ARBAC, ele au fost generate de nerespectarea de către Concesionar a legislației de referință a concesiunii și/sau a Contractului, prin urmare nu trebuiau invocate în legătura cu clauza 17.5.2 (h). ANB a promovat rezolvarea acestor probleme în mod nerezonabil, încercând modificarea echilibrului financiar al contractului în favoarea sa și în detrimentul Municipality, fapt semnalat în repetată randuri de către ARBAC. Aceeași problemă o întâlnim și cu privire la realizarea extinderii rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare, problema majoră care nu a fost subliniată de ANB în Raport, în legătura cu care s-a constatat o modificare gravă a echilibrului financiar al concesiunii, în favoarea ANB, cu încălcarea mai multor prevederi legale și contractuale, lucru expus pe larg de ARBAC în rapoartele sale anterioare.

Cu privire la proiectul noului Regulament al serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare, considerăm ca motivele invocate de ANB nu sunt întemeiate, punctul de vedere al ANB dovedind subiectivism și un interes economic nerezonabil pentru tergiversarea rezolvării problemelor, care amână asumarea unor angajamente contractuale, generând nemulțumiri justificate ale utilizatorilor.

- dintre evenimente legate de Reglementatorul Tehnic (ARBAC), nici unul nu se încadrează în problemele prevăzute de contract ce ar putea afecta condițiile de realizare a Nivelelor de Servicii sau care ar putea modifica echilibrul financiar al contractului, invocarea de către ANB a clauzei 17.5.2 (h) cu privire la aceste aspecte fiind eronată. În capitolele 5, 7.2 din vol I și în anexele din vol. II se arată ca disputele aparute între ANB și ARBAC sunt cauzate de nerespectarea de către ANB a prevederilor Contractului de Concesiune.

7.2 Probleme întâmpinate de ARBAC în anul 5 de concesiune

ARBAC a constatat și alte probleme care periclitează realizarea Nivelelor de Servicii, legate de nerespectarea de către Concesionar a legislației și prevederilor Contractului de Concesiune. Se prezintă mai jos cele mai frecvente probleme de acest tip, care generează nemulțumiri ale

utilizatorilor sau dispute cu Reglementatorul Tehnic, unele dintre problemele semnalate putand constitui deja motiv de reziliere a CC din vina Concesionarului.

7.2.1 Blocarea accesului la informatii relevante pentru monitorizarea si evaluarea NS

ARBAC s-a confruntat si in anul 5 de concesiune cu problema accesului dificil sau chiar blocarea acestuia 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 si 28. 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, A7, A8, B2 si C1. Intrucat la aceste NS s-au constatat insuficiente sau chiar nerespectari ale obligatiilor contractuale, lipsa de informatie este cu atat mai relevanta pentru lipsa de buna credinta a Concesionarului.

Pentru lipsa de informatii, in perioada 1 iunie 2005 – 30 mai 2006 ARBAC a emis atat decizii de Respingere a Conformitatii (de exemplu Deciziile nr. 37 si 38 din 2005), precum si o decizie de penalizare a ANB cu 1,5 milioane euro (Decizia nr. 6/2006). Aceasta Decizie de penalizare se adauga la Deciziile similare anterioare (din 2002 si 2004), emise de ARBAC din acelasi motiv, totalizand 1,6 milioane euro. Consideram ca lipsa aplicarii acestor decizii a incurajat Concesionarul sa continue blocarea accesului la informatii relevante absolut necesare pentru realizarea unor evaluari corecte de catre ARBAC.

Refuzul prezentarii de catre ANB a informatiilor tehnice cu privire la configuratia exacta a retelor publice utilizate de catre Concesionar (cazul RT si contoare comune), in pofida a numeroase notificari ale ARBAC, precum si unele informatii vadit eronate prezentate de Concesionar Comisiei de Experti si Expertului Tehnic, in analiza evaluarii NS C1 din cursul medierii finalizata la 26.11.2004, stau in continuare in atentia ARBAC cu privire la oportunitatea punerii in aplicare a clauzelor 11 si 28 din CC, de penalizare a Concesionarului pentru lipsa de informatie relevanta evaluarii NS.

Contractul de Concesiune prevede la clauza 50.1.1 (f) ca: “nefurnizarea sau ascunderea de informatii semnificative ce trebuie furnizate Autoritatii de Reglementare sau refuzul de a a sigura Autoritatii de Reglementare drepturile de acces convenite”, da dreptul Concedentului de a rezilia Contractul din culpa Concesionarului.

7.2.2 Incercari de reducere nerezonabila a obligatiilor asumate prin CC sau de micșorare a riscurilor ANB (incalcarea art. 32 din Legea 219/1998 privind regimul concesiunilor)

Mentionam principalele atitudini si actiuni ale ANB prin care s-a incercat deresponsabilizarea sa si modificarea echilibrului financiar al contractului in favoarea sa:

- tratarea in continuare in mod nerezonabil a investitiilor facute din bugetul local in sfera de responsabilitate a ANB (de exemplu, investitiile in extinderi retele de apa si canalizare), prin acceptarea tacita a reducerii cheltuielilor ANB prin realizarea acestor investitii, fara compensarea corespunzatoare a acestor reduceri, asa cum prevede CC (clauza 20 din CC si clauza 5.2 (i) din Caietul de sarcini partea a IV-a al CC);
- promovarea programului de Restaurare a mediului, fara a se tine seama de obligatiile contractuale ale ANB privind Nivelele de Servicii si de punere in conformitate a Sistemului concesionat cu legislatia de referinta a concesiunii si cu Buna Practica Industrială;
- promovarea de noi tipuri de Excluderi Admisibile, in afara celor prevazute de CC, fara o argumentare solida si fara asigurarea de posibilitati de verificare a aparitiei acestora, ceea ce genereaza conditii de deresponsabilizare a Concesionarului in executia contractului si de aparitia de petitii justificate ale utilizatorilor.

7.2.3 Nerespectarea de catre Concesionar a deciziilor de reglementare ale ARBAC

Asa cum am aratat si in Raportul pentru anul 4 de concesiune, numeroase decizii ale ARBAC nu au fost puse in aplicare de catre Concesionar, contestandu-le la ARBAC fara a prezenta o argumentare temeinica. Dupa respingerea contestatiei de catre ARBAC, ANB nu a dat curs caii

legale de contestare si deciziile ARBAC sunt in vigoare, nu le-a pus in aplicare, ceea ce constituie o grava incalcare a prevederilor CC. S-a dovedit astfel 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 s-a constatat ca motivatia contestatiilor ANB era pur formala, nefiind sustinuta de argumente valide, bazate pe prevederile Contractului de Concesiune, continand repetate afirmatii contrare prevederilor legale si contractuale. Contractul de Concesiune prevede la clauza 50.1.1 (i) ca: "neindeplinirea repetata si nejustificata a instructiunilor semnificative transmise de oricare dintre Autoritatile de Reglementare, atunci cand acestea sunt in conformitate cu prevederile Contractului sau cu Legea", da dreptul Concedentului de a rezilia Contractul din culpa Concesionarului.

Un exemplu edificator il constituie contestarea de catre ANB a Deciziilor ARBAC prin care s-au constatat ca sunt justificate numeroase petitii ale utilizatorilor depuse la ARBAC dupa ce apelul clientilor la ANB a ramas fara rezultat. ANB a contestat aceste Decizii fara argumente sustenabile. Astfel, in contestatiile ANB, intre alte argumente eronate intalnim rastalmacirea definitiei bransamentului (ca legatura intre reseaua publica si instalatiile private proprii unui singur condominiu), coroborata cu interpretarea de asemenea eronata a unei exceptii la definitia utilizatorului (utilizatori care pot avea contract dar care nu au bransament), aparuta in OG 32/2002, dupa semnarea si intrarea in vigoare a CC. Chiar daca ne raportam la aceasta noua legislatie, exceptia este stabilita de legiuitor cu claritate doar pentru utilizatorii (spatii comerciale sau apartamente) dintr-un singur bloc de locuinte (sau condominiu, asa cum este acesta definit conform Legii locuinte nr.114/1996), la limita de proprietate a blocului. In mod incorect ANB si-a redus unilateral responsabilitatile de gestionare a Sistemului, considerand ca exceptia amintita mai sus s-ar putea aplica si in cazul utilizatorilor reprezentand mai multe blocuri de locuinte, care ar avea in opinia ANB un bransament unic la statia de hidrofor, in evidenta contradictie definitia bransamentului, atat cea din prevederile legale de referinta ale concesiunii, cat si cea din noile prevederi legale. Astfel, conducta de la statia de hidrofor nu se poate numi bransament pentru ca nu face legatura dintre reseaua publica si instalatia interioara a fiecarui bloc - nu se afla la limita de proprietate, statia de hidrofor fiind amplasata intre doua retele publice (amonte si aval).

ARBAC s-a confruntat deseori cu interpretari subiective ale ANB cu privire la prevederile clauzelor Contractului de Concesiune, ale legislatiei de referinta a concesiunii sau ale rapoartelor Comisiei de Experti.

La astfel de atitudini ce au pus 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 eronate sau tendentioase la adresa ARBAC, ceea ce face dovada unor practici ale Concesionarului opuse obligatiilor sale contractuale, de aplicare a regulilor de Buna Practica Industrială, buna credinta si rezonabilitate. Asteptam ca semnalele ARBAC sa fie intelese de catre conducerea ANB, urmand sa fie curmate pe viitor astfel de practici, ceea ce va elimina astfel multe dintre disputele dintre parti

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

Ingrijorarile ARBAC exprimate in Raportul sau pentru anul 4 de concesiune s-au dovedit a fi justificate, in anul 5 de concesiune ANB oferind noi motive de a aprecia ca ANB ocoleste intentionat Reglementatorul Tehnic in promovarea propriilor interese in derularea concesiunii, cu precadere in legatura cu Nivelele de Serviciu la care ARBAC a constatat nerespectari ale Nivelelor de servicii.

Astfel, ANB a organizat numeroase intalniri cu utilizatorii serviciilor de alimentare prin care le-au fost comunicate informatii gresite despre concesiune, despre ARBAC si despre obligatiilor Concesionarului, incalcandu-se grav clauza 13.2 din CC.

ANB a avut o atitudine constanta de ocolire a controlului derularii concesiunii exercitat de catre ARBAC (desi acest control este prevazut cu claritate in CC si Reglementarile de referinta ale concesiunii), de catre specialisti si de catre PMB si CGMB, refuzand de exemplu sa prezinte la avizare in CTE- PMB si spre aprobare in plenul CGMB, studiile de fezabilitate pentru investitiile in lucrarile publice aferente Sistemului concesionat, care se desfasoara in mod discretionar de catre Concesionar, cu incalcarea prevederilor legale in domeniu.

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 buciurestnilor.

7.2.5 Incercari ale ANB de intimidare si blocare a informarii publice corecte de catre ARBAC, concomitent cu accentuarea campaniilor de dezinformare a cetatenilor

Conducerea ANB a actionat in justitie Directorul Tehnic pentru a obtine o dezminire a unor afirmatii facute presei, citate in articolul „Aa Nova baga mana ilegal in buzunarul a 200.000 de oameni”, aparut in ziarul „Gardianul” din data de 13 ianuarie 2005, si a avut mai multe reactii nepotrivite la dezvalurile facute de catre ARBAC cu privire la unele abuzuri si incalcari ale prevederilor contractuale din partea ANB.

Prin sentinta civila nr. 3288 din 24.02.2006, Judecatoria Sectorului 1 Bucuresti respinge cererea de chemare in judecata a ANB, impotriva Directorului Tehnic al ARBAC si a ARBAC, specificand ca „avand in vedere obiectul de activitate al ARBAC si rolul pentru care aceasta a fost infiintata, faptul ca Directorul Tehnic al institutiei poate sa-si exprime punctul de vedere cu privire la problemele de reglementare si monitorizare a serviciilor prestate de concesionarul ANB in relatiile cu mass-media... nu este vorba de o fapta ilcita”.

In contextul constatarii a numeroase actiuni de dezinformare a cetatenilor din partea ANB in cursul anului 5 de concesiune, aceasta sentinta ne arata ca actiunea in justitie a Concesioanrului a urmarit in fapt doar hartuirea si intimidarea personalului ARBAC, atunci cand aceasta a luat unele masuri de reglementare nefavorabile ANB si de contracara a dezinformarii cetatenilor, ceea ce este cat se poate de nerezonabil.

7.3 Sinteza a principalelor probleme majore nerezolvate ale concesiunii

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 au fost dezvoltate in Raportul pentru anul 4 de concesiune, la cap 7.

In legatura cu unele probleme enumerate in raportul anterior au aparut unele clarificari sau chiar rezolvari (problemele fiind eliminate, ca de exemplu cu privire la mecanismul de penalizare contractuala sau la armonizarea regulamentul serviciilor cu contractul), 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 ierahizare a importantei lor.

In continuare se prezinta o lista problemelor majore identificate de ARBAC (a se vedea si observatiile ARBAC cu privire la problemele intampinate de Concesionar si de ARBAC , de la cap 7.1 si 7.2), precum si recomandari privind modul de solutionare:

7.3.1 Modificarea echilibrului financiar al Contractului de Concesiune

1. – Investitiile finantate din bugetul local in aria de responsabilitate a Concesioanrului – care modifica echilibrului financiar al concesiunii, ceea ce reprezinta o incalcare a prevederilor art. 32 al Legii nr. 219/1998 privind regimul concesiunilor si a clauzelor CC de aplicare a acestei prevederi legale (clauza 20 din CC si clauza 5.2 din Caietul de Sarcini partea a IV-a Tariful) - problema de aplicare a Legii si Contractului de Concesiune. Aceste aspecte sunt prezentate la cap 5.4, 5.10 si 7.1.

Masuri necesare:

- HCGMB privind aprobarea cererii catre Comisia de Experti de analiza a unei Ajustari Exstraordinare a Tarifului prin care sa fie compensata reducerea cheltuielilor Concesionarului datorita investitiilor finantate din bugetul local si de catre terti in aria de responsabilitate a ANB.

2. - Auditul de mediu - intarzieri in aprobarea Programului de lucru al Restaurarii, rezultat din Auditul de Mediu - problema de aplicare a Contractului de Concesiune. Observatiile din raportul pentru anul 4 de Concesiune se mentin.

Masuri necesare:

- corectarea propunerilor ANB privind Programului de lucru al Restaurarii;
- HCGMB privind aprobarea Programului de lucru al Restaurarii revizuit;
- respectarea de catre ANB a prevederilor art. 16 din HCGMB nr. 157/2005, privind avizarea in CTE PMB a proiectelor de investitii in lucrari publice finantate de Concesionar si aprobarea studiilor de fezabilitate a acestor lucrari de catre CGMB.

3. - Modificari legislative nefavorabile, cu impact de crestere nejustificata a tarifelor si periclitare a realizarii unor Nivele de Servicii - problema de modificare nefavorabila a legislatiei.

Masuri necesare:

- reanalizarea si modificarea HCGMB care au introdus modificari legislative, care au condus sau pot conduce la creteri de tarife, fara beneficii pentru Municipalitate si utilizatori;

4. - RADET - periclitarea autonomiei financiare a concesiunii din cauza datoriilor RADET fata de ANB, cu impact asupra obtinerii resurselor financiare necesare atingerii Nivelelor de Servicii - problema de aplicare a contractului si legislatiei.

Masuri necesare:

- determinarea aplicarii de catre RADET a HCGMB nr. 267/29.11.2005;
- Hotarare a CGMB de aprobare a unei solutii de rezolvare a problemei datoriilor acumulate de RADET, fiind necesara o analiza si eventuala compensare a datoriilor Municipalitatii cu reducerea cheltuielilor ANB datorate investitiilor facute din bugetul local si de catre terti in aria de responsabilitate a Concesionarului (vezi punctul 1 de mai sus).

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

Masuri necesare:

- Hotarare a CGMB de de aprobare a unei solutii rezolvare a problemei conform CC, fiind recomandata solutia prioritara a compensarii cu actiunile Municipalitatii la ANB, fiind necesara si o analiza si eventuala compensare a datoriilor Municipalitatii generate de „schimbarea semnificativa” cu reducerea cheltuielilor ANB datorate investitiilor facute din bugetul local si de catre terti in aria de responsabilitate a Concesionarului.

7.3.2 Afectarea semnificativa a conditiilor de realizare a mai multor Nivele de Servicii

ARBAC considera ca cele mai importante probleme care au afectat si afecteaza conditiile de realizare a NS sunt:

- **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.
- **Schimbarea Semnificativa** - aplicarea concluziilor Comisiei de Experti cu privire la Schimbarea Semnificativa - problema de aplicare a contractului.
- **Probleme ale patrimoniului concesionat** - neclarificarea situatiei juridice a unor terenuri aferente proiectului statiei de tratare Crivina, si a altor terenuri afectate serviciilor concesionate - problema de aplicare a legislatiei.

Masuri necesare:

- determinarea aplicarii de catre RADET a HCGMB nr. 267/29.11.2005;
- Hotarari ale CGMB de rezolvare a primelor doua probleme financiare in ansamblul

problemei mentinerii echilibrului financiar al contractului;

- clarificarea situatiei juridice a patrimoniului de catre PMB, si corectarea eventualelor erori de transmitere in concesiune a unor terenuri care nu sunt aferente prestarii serviciilor de alimentare de apa si de canalizare si de asemenea corectarea eventualelor erori de includere in patrimoniul privat al Municipality, concesionat, a unor terenuri cu statut de bunuri proprietate publica.

7.3.3 Blocarea accesului la informatii relevante pentru monitorizarea si evaluarea NS;

A se vedea cap 7.2.1.

Masuri necesare:

- reevaluarea atitudinii Concesioanrului;
- sprijinul Concedentului (CGMB) si PMB pentru respectarea de catre Concesionar a CC;
- aplicarea, daca va fi cazul, a masurilor de penalizare prevazute de CC.

7.3.4 Discriminarea a numerosi utilizatori (cca 10%), si constatarea de practici abuzive de facturare ale Concesionarului;

Expertiza si Deciziile de evaluare ale ARBAC arata ca utilizatorii alimentati din retelele situate in avalul a cca 26 de statii de Hidrofor (RT) si a cca 307 contoare comune primesc servicii de o calitate scazuta, desi platesc serviciile la acelasi tarif.

Totodata, ARBAC a analizat peste 180 de petitii ale utilizatorilor (peste 180 de Asocatii de proprietari petitionare), din care a constatat practici abuzive de facturare ale Concesionarului, in aceste cazuri petitile utilizatorilor fiind justificate.

Din nefericire, HCGMB 69/2006, care intentiona sa rezolve probleme RT, nu rezolva aceasta discriminare si nici practicile abuzive ale ANB.

Masuri necesare:

Reevaluarea atitudinii Concesioanrului, prin aplicarea Deciziilor de reglementare ale ARBAC din anul 5 de concesiune, acolo unde expertiza ARBAC a aratat ca petitile utilizatorilor au fost justificate:

- Decizia nr. 19/28.06.2005 pentru Bloc 302 BAC, Alea Hobita nr. 6;
- Decizia nr. 20/4.07. 2005 pentru Bloc C, Soseaua Giurgiului nr. 58-70;
- Decizia nr. 3/23.01.2006 pentru un numar de 47 de cazuri;
- Decizia nr. 7/16.02.2006 pentru un numar de 35 de cazuri;
- Decizia nr. 8/28.02.2006 pentru un numar de 25 de cazuri;
- Decizia nr. 10/ 9.03.2006 pentru un numar de 20 de cazuri;
- Decizia nr. 11/ 22.03.2006 pentru un numar de 22 de cazuri;
- Decizia nr. 13/ 10.04. 2006 pentru un numar de 31 de cazuri;

In cazul continuarii abuzurilor ANB, punerea in discutia CGMB a aplicarii clauzei 50.1.1 (i).

7.3.5. Nerespectarea de catre Concesionar a numeroase Decizii de reglementare a Autoritatii de Reglementare Tehnica;

Masuri necesare:

Reevaluarea atitudinii Concesioanrului, prin aplicarea Decizii de reglementare ale ARBAC.

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

Masuri necesare:

Reevaluarea atitudinii Concesioanrului, cu privire la respectarea stutului ARBAC, precum si un sprijin mai sustinut din partea PMB cu privire la aceste aspecte.

7.3.7 Incercari ale ANB de intimidare si blocare a informarii publice corecte de catre ARBAC, concomitent cu accentuarea campaniilor de dezinformare a cetatenilor

Masuri necesare:

Eliminarea pe viitor a unor astfel de incercari din partea ANB, respectand statutul ARBAC.

ANMRSP