

CUPRINS

	Introducere	Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 5
Capitolul 2	Avantajele concesiunii pentru utilizatori si Municipalitate	Pag.10
Capitolul 3	Statutul, rolul si cadrul legal de functionare al ARBAC	Pag.13
Capitolul 4	Activitatea desfasurata	Pag. 17
4.1	Decizii privind Respectarea Conformitatii cu Nivelele de Servicii	Pag. 17
4.2	Decizii si scrisori de notificare ale ARBAC cu privire al neindeplinirea obligatiilor contractuale de catre ANB	Pag. 18
4.3	Expertiza litigiilor dintre clienti si ANB	Pag. 20
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. 25
5.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 36
5.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 41
5.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 45
5.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie	Pag. 52
5.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 58
5.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 61
5.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 67
5.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 74
5.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 79
5.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 87
5.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 94
5.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 98
5.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag.102
5.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag.106
5.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total	Pag.110
5.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag.118
5.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag.124
5.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise	Pag.127
5.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag.133
5.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag.138
5.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag.141
5.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala	Pag.145
5.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industriala	Pag.147
5.25	Observatii generale privind Raportul ANB pentru anul 5 de	Pag.149

Capitolul 6	concesiune	Pag.150
Capitolul 7	Comisia de Experti	Pag.151
Anexe	Probleme majore nerezolvate ale concesiunii	

ANRSP

Prezentul Raport anual al ARBAC a fost aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 13 din 30 mai 2005, in baza prevederilor art. 6.6, 10.4 si 11 din statutul ARBAC. Capitolele 1, 2, 3, 4, 5 si 7 au fost elaborate sub coordonarea directorului tehnic al ARBAC, ing. Radu Dumitrescu, iar capitolul 6 a fost elaborat sub coordonarea Directorului General, Adrian Cristea.

INTRODUCERE

Pentru asigurarea derularii corecte a Contractului de Concesiune, Concedentul (Consiliul General al Municipiului Bucuresti) a infiintat si organizat Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti (ARBAC), prin HCGMB nr. 271/1999, 15/2000, 153/2001, 218/2004 si 233/2005, care a inceput sa functioneze la data de 7 mai 2002. Statutul ARBAC este parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C).

ARBAC este insarcinata de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti sa aplice cu obiectivitate, profesionalism si eficienta reglementarile in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si canalizare, reglementarile prevazute in Contractul de Concesiune, in normele locale, in standardele si prevederile legilor in vigoare, urmarind in principal respectarea de catre Concesionar a Nivelelor de Servicii si respectarea prevederilor Contractului, luand decizii cu privire la evaluarea respectarii obligatiilor contractuale de catre Concesionar, de penalizare a nerespectarii acestor obligatii, precum si de expertiza tehnica a litigiilor dintre utilizatori si Concesionar.

Conform statutului sau, ARBAC a fost proiectata sa functioneze independent, in baza competentelor delegate de catre CGMB. Independenta sa de decizie permite o evaluare obiectiva a respectarii obligatiilor asumate de Concesionar. Functionarea ARBAC are astfel o importanta deosebita in derularea concesiunii, atat pentru utilizatori si Concedent (CGMB) cat si pentru Concesionar (ANB), avand rolul reducerii riscurilor concesiunii si mentinerii echilibrului financiar al contractului, in scopul asigurarii atingerii si mentinerii calitatii serviciilor (Nivele de Servicii aprobate de CGMB), cu cele mai mici tarife posibile, pentru a fi mentinute in limite suportabile pentru utilizatori si pentru evitarea abuzului de pozitie dominanta a Concesionarului prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente.

Prezentul Raport s-a intocmit in conformitate cu prevederile art. 10.4 si 11 din statutul ARBAC, conform caruia, pana la data de 31 mai a fiecarui an, ARBAC intocmeste un raport asupra indeplinirii sarcinilor Concesionarului in anul anterior, cu precadere privind obiectivele Nivelelor de Servicii, precum si principalele activitati desfasurate, prezentand Concedentului si opiniei publice principalele problemele intampinate. Aceste activitati sunt prezentate in capitolele 4, 5 si 6 ale Raportului, iar prezentarea rolului si atributiilor ARBAC este cuprinsa in capitolul 3.

Activitatea desfasurata de ARBAC in conformitate cu atributiile sale, prezentata in capitolul 4 si dezvoltata in capitolul 5 din raport, a cuprins in principal monitorizarea si evaluarea conformitatii standardelor obiectiv, corectia neconformitatilor constatate, imbunatatirea reglementarilor de detaliu ale monitorizarii, precum si rezolvarea corecta a problemelor majore semnalate. Mentinandu-se motive de ingrijorare cu privire la accesul ARBAC la informatii relevante detinute de ANB si cu privire la corectitudinea informarii utilizatorilor de catre Concesionar, au fost continuate preocuparile pentru cresterea calitatii informatiei obtinuta de la ANB, precum si pentru imbunatatirea asistentei acordate de ARBAC utilizatorilor, inclusiv pentru informarea corecta a acestora.

Avand in vedere constatarea unei insuficiente cunoasteri a obiectivelor si prevederilor Contractului de Concesiune, s-a reluat si in acest raport prezentarea concesiunii si a avantajelor potentiale pentru utilizatori si Municipalitate, in capitolele 1 si 2, indicandu-se totodata succint principalele cauze ale lipsei valorificarii acestor avantaje, aspect dezvoltat in capitolul 7 – Probleme majore nerezolvate ale concesiunii.

In anexa la prezentul Raport se prezinta detalii ale masurilor si solutiilor propuse pentru rezolvarea problemelor majore ale concesiunii, precum si alte documente relevante pentru masurile aplicate sau propuse de ARBAC in cursul monitorizarii si reglementarii derularii concesiunii anul 6.

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, care a fost sprijinita in elaborarea textului Contractului de Concesiune de o firme interntionale de avocatura cu mare experienta in domeniu, Kameron McKenna si Sinclair Roche & Temeperley.

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	0%	8/2002	99%	2002

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

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 piata acestor servicii, pentru angajarea realizării unor prestatii de nivel de calitate european (care reprezintă scopul prevăzut de lege pentru delegarea gestiunii / concesiunii). Rezultatul tranzacției a condus la o ofertă castigatoare cu un tarif mediu de baza pe durata concesiunii de 11 centi, sub nivelul celui practicat de fosta RGAB, de cca. 17 centi, mult sub valorile estimate de consultanți pentru atingerea Nivelelor de Servicii (43 centi), generând astfel în pentru utilizatorii serviciilor de apa și canalizare, în raport cu aceste estimări, o economie de peste 1,5 miliarde dolari, pe perioada concesiunii. Tariful de baza 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.

Acest avantaj rezultat din tranzacția de concesiune nu a fost însă valorificat la potențialul său, datorită nerespectării contractului și încercărilor repetate ale Concesionarului de modificare a obligațiilor sale contractuale, încercări sprijinite în anumite situații și de măsuri normative și legislative nefavorabile menținerii echilibrului financiar al concesiunii, care au avut 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 deciziilor ARBAC de expertiză tehnică, prin care s-au constatat abuzuri ale Concesionarului față de utilizatori și eschivarea operatorului 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 transparentă a respectării prevederilor Contractului de Concesiune și de evitare a abuzului de poziție dominantă ale Concesionarului față de utilizatori, prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente. În acest Contractul de Concesiune a prevăzut înființarea ARBAC (autoritatea tehnică de reglementare a concesiunii), care poate decide penalizarea Concesionarului și alte măsuri de corectare, în cazul nerealizării Nivelelor de Servicii prevăzute de Contract.

Această importantă garanție a concesiunii nu a fost utilizată la potențialul său datorită favorizării intereselor nelegitime ale Concesionarului de slabire și chiar blocare a mecanismelor de corectare a nerespectării prevederilor contractuale.

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 deciziile ARBAC în care Concesionarul nu asigură accesul și informarea corectă a autorității de reglementare tehnică și utilizează practici nerezonabile de dezinformare a utilizatorilor.

6. Asigurarea echilibrului financiar al contractului. Importanțele prevederi ale Contractului de Concesiune (clauza 20, anexa IV - Tariful) asigură echilibrul său financiar, în aplicarea prevederilor Legii concesiunii, care protejează Municipality și utilizatorii

serviciului fata de cresteri de tarif nejustificate, precum si Concesionarul, fata de interventiile ilegite de schimbare a acestui echilibru.

Acest important avantaj este in momentul de fata serios afectat de incalcarea prevederilor legale si ale clauzelor Contractului de Concesiune, privind mentinerea echilibrului financiar al concesiunii.

7. Existenta clauzelor anticoruptie. Pentru descurajarea fenomenului, Contractul de Concesiune contine clauza 42, o premiera in cadrul contractual romanesc, care stabileste importante masuri de corectie in cazul dovedirii unor fapte de coruptie in derularea Contractului, masuri care pot ajunge pana la penalizarea maxima, 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 in mod 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.

Acest avantaj a fost puternic afectat de actiunile de nesocotire a prevederilor contractuale care au condus la modificarea echilibrului financiar al contractului in defavoarea Municipality.

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.

Nici aceste garantii nu isi fac efectul pe deplin, intrucat ele functioneaza doar in conditiile respectarii de care Concesionar a prevederilor contractuale, ceea ce nu se intampla in multe situatii cu implicatii negative semnificative pentru raportul calitate / pret al serviciilor prestate.

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). Acest important avantaj al Contractului de Concesiune nu este pe deplin valorificat in situatiile in care o parte a acestui patrimoniu public afectat serviciilor nu este tratat similar cu restul Sistemului concesionat, asa cum s-a intamplat in cazul asa ziselor „retele telescopice” si „contorilor comuni”, cu 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 au intervenit insa in mecanismul de penalizare contractuala au deresponsabilizat Concesionarul, care a fost astfel stimulat sa trateze cu lejeritate petitiile cetatenilor si deciziile de reglementare ale ARBAC.

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

Acest avantaj nu a fost fructificat in mare masura, datorita practicilor ANB de dezinformare a utilizatorilor si a incercarilor nerezonabile de slabire a autoritatii 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. Acest important avantaj al concesiunii nu s-a manifestat la nivelul asteptat, exprimandu-ne insa speranta ca Grupul Veolia va analiza semnalele ARBAC in perspectiva unei colaborari de lunga durata cu Municipality.

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 concesiunii 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 concesiune 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 evidenta 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 art. 4 si 5 din anexa 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 Regulamentului de organizare si functionare a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti.

AMRSP

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA

4.1. Decizii privind respectarea Conformitatii cu Nivelele de Servicii

In perioada 31 mai 2006 – 31 mai 2007, 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.18/27.07.2006** – 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

- **DECIZIA nr.20/14.09.2006** - privind modificarea valorii Nivelelor Standardelor de Baza pentru indicatorii A4 – Acoperire apa si B2 – Acoperire canalizare.

- **DECIZIA nr.21/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile ;

- **DECIZIA nr.22/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament;

- **DECIZIA nr.23/26.10.2006**- Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului;

- **DECIZIA nr.24/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie

- **DECIZIA nr.25/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila;

- **DECIZIA nr.27/26.10.2006** - 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.28/26.10.2006** - 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.29/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare;

- **DECIZIA nr.30/26.10.2006** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procentaj din total;

- **DECIZIA nr.31/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

- **DECIZIA nr.32/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise;

- **DECIZIA nr.33/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente ;

- **DECIZIA nr.34/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii;

- **DECIZIA nr.35/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrială

- **DECIZIA nr.36/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea serviciului pentru apa industrială

- **DECIZIA nr.37/28.11.2006** – Privind aprobarea Excluserilor Admisibile pentru NS A5 – Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie.

- **DECIZIA nr.40/2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice

- **DECIZIA Nr.1/03.01.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia;

- **DECIZIA Nr.2/03.01.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector;
- **DECIZIA Nr.5/22.03.2007** - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie;
- **DECIZIA Nr.6/22.03.2007** - 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 2006 – 31 mai 2007, 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 nr.26/26.10.2006** - Privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

4.2.2 Decizii de penalizare a ANB pentru nerespectarea prevederilor contractuale

- **DECIZIA Nr.3/17.01.2007** - Privind aplicarea prevederilor clauzelor 28.9.3 si 28.2.2 (b) din Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, pentru lipsa prezentarii rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii si constatarea lipsei remedierii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor;
- **DECIZIA Nr.7/27.04.2007** - 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 lipsa prezentarii raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a 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.16/19.06.2006** – Privind 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.17/11.07.2006** – privind rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clientul Asociatia de Proprietari bl.I, str.Bulevardul Constructorilor, nr.14, sector 6 si Concesionar, generate de lipsa contorizarii apei reci livrate.
- **DECIZIA nr.19/29.08.2006** - privind 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 ARBAC nr.1159/16.10.2006** referitoare la trimiterea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a Planului de Imbunatatire si a noului Raport pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii a NS A8 de catre SC Apa Nova Bucuresti SA;
- **Scrisoarea ARBAC nr.137/20.02.2007** referitoare la rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA privind Evaluarea Conformitatii pentru NS A2, A3, A8 si C1;
- **Scrisoarea ARBAC nr.296/13.04.2007** referitoare la rapoartele SC Apa Nova Bucuresti SA privind Evaluarea Conformitatii pentru NS A8 si C1.

4.2.5 Proiecte de Hotarari ale CGMB de reglementare a problemelor majore ale concesiunii, prezentate in Anexa la prezentul Raport (anexele 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 si 1.5)

- Proiectul de Hotarare a CGMB privind aprobarea solicitarii unei ajustari tarifare extraordinare negative, corespunzatoare investitiilor Municipality in aria de responsabilitate

contractuala a Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti, care a fost insusit si initiat de catre presedintele Comisiei pentru Utilitati Publice a CGMB, domnul Dorin Baleanu, si aprobat prin Hotararea CGMB nr. 256/12.10.2006;

- Proiectul de hotarare a CGMB privind deblocarea solutionarii definitive, prin arbitrajul UNCITRAL, a litigiului dintre ARBBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), in legatura cu evaluarea Nivelului de Serviciu C1-Clienti contorizati ca procent din total, adoptat prin Decizia ARBAC nr.9/10.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB, spre analiza si promovare in CGMB.

- Proiectul de hotarare a CGMB privind transmiterea periodica de catre SC Apa Nova SA Bucuresti la PMB si ARBAC, a bazei de date actualizate a Sistemului de alimentare cu apa si canalizare, adoptat prin Decizia ARBAC nr.10/10.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB spre analiza si promovare in CGMB.

- Proiectul de hotarare a CGMB privind aprobarea solicitarii unei Ajustari Trifare Extraordinare negative, corespunzatoare investitiilor Municipality in aria de responsabilitate contractuala a Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, care s-au realizat sau sunt in curs de realizare dupa anul 2005, in vederea analizei in comisii si aprobarii in cadrul CGMB, adoptat prin Decizia ARBAC nr.11/16.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB, spre analiza si promovare in CGMB.

- Proiectul de hotarare a CGMB privind aprobarea solicitarii analizei efectelor cresterii veniturilor Concesionarului datorita extinderii serviciilor in baza investitiilor Municipality in retelele de apa si de canalizare realizate pe strazile noi care au aparut dupa Data Licitatiei, in cadrul Analizei Periodice privind Ajustarea Tarifara de Refundamentare, in aplicarea prevederilor clauzei 4 din Anexa A a Partii a IV-a Tarife a Caietului de Sarcini al CC, adoptat prin Decizia ARBAC nr.12/16.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB, spre analiza si promovare in CGMB.

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.

In perioada 1.05.2006- 30.04.2007 s-au inregistrat la ARBAC un numar de 134 litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare, care au fost analizate conform procedurii stabilite prin Decizia ARBAC nr. 14/29.05.2006.

Ponderea temelor cuprinse in petitiile clientilor este urmatoarea:

- Contestare consumuri facturate (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc) = 6%;
- Probleme legate de functionare defectuasa a sistemului de canalizare = 7%;
- Avarii apa inregistrate pe retele telescopice = 1%;
- Contestare consumuri, solicitari de separare si contorizare pentru clientii facturati pe contoare comune = 6%;
- Contestare consumuri de apa facturate pe baza unui contor de retea = 41%
- Solicitari contorizare retele telescopice = 3%
- Solicitari de extinderi retele de apa si canalizare = 1%;
- Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori = 1%;
- Contestare contorizare pe retea publica conf. HCGMB 69/2006= 2%
- Alte probleme = 32%;

Din cele 134 de litigii inregistrate, au fost tratate un numar de 115 litigii, intre care pentru 36 litigii s-au emis decizii ARBAC, iar pentru 67 de cazuri solutiile rezultate din analiza ARBAC au fost direct insusite de SC Apa Nova SA si clienti. Restul de 31 de litigii nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie:

- 18 litigii avand ca tema facturarea consumurilor de apa pe baza contoarelor de retea au avut finalizata expertiza tehnica, dar problemele s-au rezolvat ca urmare a revenirii la sistemul pausal de facturare si intrarii in procesul de regularizare a consumurilor de catre ANB;
- 4 litigii referitoare la avarii si contorizare pe aria " Retelelor telescopice" urmeaza a fi solutionate de SC Apa Nova;
- 5 litigii referitoare la contorizarea blocurilor alimentate pe asa zise contoare comune sunt in curs de expertiza tehnica la ARBAC, pentru emiterea unor Decizii;
- 3 litigii sunt contestatii ale clientilor pentru contorizarea consumurilor de apa pe RT in interiorul retelei publice si nu la punctele de delimitare cum este legal; Pentru aceasta noua categorie de reclamatii ARBAC va informa Primarul General si Concidentul pentru corectarea reglementarilor;
- 1 litigiu care are ca subiect "alte probleme" este in curs de solutionare;

Ansamblul litigiilor reprezentand „alte probleme”, solutionate sau in curs de solutionare, reprezinta o pondere importanta a litigiilor inregistrate si ele se refera, de regula, la diferentele existente intre consumurile reprezentate de suma contoarelor pasante de apartamente si inregistrarea contorului de bransament, probleme de natura contractuală sau de neantelegeri intre locatarii aceluiași imobil.

S-a inregistrat o scadere a numarului de litigii fata de perioada similara precedenta, urmare a revenirii la sistemul pausal de facturare de catre ANB, incepand cu 20 octombrie 2006, pentru clientii alimentati pe asa zisele Rețele Telescopice.

In totalul litigiilor inregistrate ponderea cea mai mare a avut-o totuși tot litigiile privind facturarea clientilor pe baza unui contor de retea, din cauza nemontarii de catre ANB de contoare proprii la fiecare bloc (54 de cazuri din care pentru 36 de cazuri au fost emise decizii ARBAC plus alte 18 cazuri pentru care nu a mai fost nevoie de Decizii, clientii fiind indrumati la ANB pentru regularizarea facturilor emise, pana la data revenirii la sistemul pausal de facturare).

De remarcat faptul ca pe data de 19 octombrie 2006 ANB si ANRSC au dat un comunicat comun de presa prin care se anunta inceperea facturarii consumurilor se apa, pentru clientii alimentati prin asa zisele Rețele Telescopice, pe baza unor plafoane egale cu sistemul pausal de facturare .

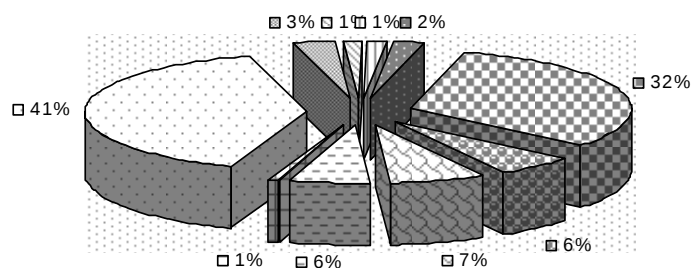
ARBAC a atentionat ANRSC asupra faptului nicio lege nu prevede practicarea unui sistem plafonat de facturare. ANRSC a revenit in data de 20 octombrie cu un nou comunicat de presa si a raspuns mai multor utilizatori in sensul infirmarii legalitatii sistemului de facturare practicat de ANB si ca ANB urmeaza sa revina la sistemul pausal de facturare la clientii care nu au contoare proprii de masurare a consumurilor de apa. Scrisoarea ANRSC si punctul de vedere al ARBAC se prezinta in Anexa la prezentul Raport (Anexa 6).

ARBAC a mai constatat ca desi ANB s-a angajat la efectuarea regularizarilor pentru clientii alimentati prin contoarele de retea, practica regularizarea numai la clientii care solicita aceasta, discriminand astfel clientii (fapt dovedit si de Comunicatul sau de presa din data de 29.11.2006), incercand astfel sa-si preserve venituri necuvenite, prin incalcarea legislatiei cu privire la facturarea clientilor. In conformitate cu prevederile legale, sumele incasate cu titlu necuvenit se constituie in venituri ale Bugetului de Stat si nu pot ramane la dispozitia operatorului.

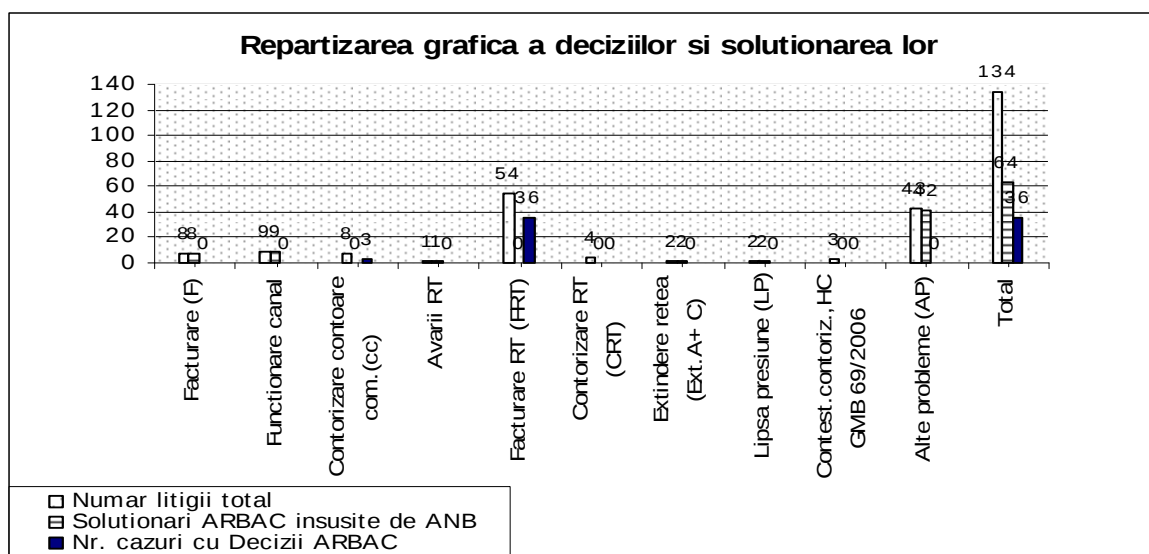
ARBAC a atentionat ANB asupra discriminarii practicate si cu privire la continuarea incalcarii prevederilor legale, contractuale si din Deciziile ARBAC. De asemenea ARBAC a intocmit si transmis un Raport catre Concident (CGMB), prin care acesta este informat de existenta conditiilor de reziliere a Contractului de Concesiune din culpa Concesionarului (care se prezinta in Anexa la prezentul Raport).

Tabel centralizator al petitiilor tratate de ARBAC

Tematica	Numar Litigii Total	% din Total	Petitii Consid. Justificate de ARBAC	Solutionari ARBAC insusite de ANB	Numar cazuri cu Decizii ARBAC	Litigii cu Decizii ARBAC Neaplicate de ANB	Numar cazuri in curs de solutionare
Facturare (F)	8	6	8	8	-	-	-
Functionare Canal.(canal)	9	7	9	9	-	-	-
Contorizare Contoare com.(cc)	8	6	8	-	3	3	5
Avarii RT	1	1	1	1	-	-	-
Facturare RT(FRT)	54	41	54	-	36	36	18
Contorizare RT (CRT)	4	3	4	-	-	-	4
Extindere retea(Ext A+C)	2	1	2	2	-	-	-
Lipsa presiune (LP)	2	1	2	2	-	-	-
Contest. Contoriz, HCGMB 69/2006	3	2	3	-	-	-	3
Alte probleme (AP)	43	32	43	42	-	-	1
TOTAL	134	100	134	64	39	39	31

Reprezentarea grafica a litigiilor functie de tematica

- Facturare (F)
- Functionare canal
- Contorizare contoare com.(cc)
- Avarii RT
- Facturare RT (FRT)
- Contorizare RT (CRT)
- Extindere retea (Ext. A+ C)
- Lipsa presiune (LP)
- Contest. contoriz., HCGMB 69/2006
- Alte probleme (AP)



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 tabelelor 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.

In scopul rezolvarii acestei probleme ARBAC a transmis Comisiei pentru utilitati Publice a CGMB un proiect de Hoatarare a CGMB de reglementare a transmiterii la PMB si ARBAC a bancii de date a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare a RGAB, precum si a bancii de date detinuta si actualizata anual de catre ANB (a se vedea punctul 4.2.5 de mai sus si Anexa la Raport).

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) Urmarirea realizarii unei bune comunicari a deciziilor, instructiunilor si punctelor de vedere ale ARBAC privind reglementarea concesiunii tuturor partilor interesate si consumatorilor – prin publicarea in Monitorul Oficial al Municipalitytii a deciziilor ARBAC de interes general, prin postarea acestor decizii si a raportului anual al ARBAC pe website-ul sau, prin supunerea dezbaterei publice, pe website, a punctelor sale de vedere, prin participarea reprezentantilor ARBAC la intalnirile publice cu cetatenii, organizate de asociatii civice si primarii, prin audieri publice.

e) Urmarirea aplicarii 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 Comisiei pentru Utilitati Publice 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:

- 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.
- formularea de observatii si propuneri, participarea la discutiile organizate la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti si al Consiliului General al Municipiului Bucuresti, pe tema elaborarii termenilor de referinta pentru realizarea strategiei energetice municipale si organizarii comitetului Municipal al Energiei;
- formularea de observatii si propuneri, participarea la discutiile organizate la nivelul Primariei Municipiului Bucuresti si al Consiliului General al Municipiului Bucuresti, pe tema realizarii statiei de epurare Glina;
- 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.
- Formularea punctului de vedere al ARBAC la Proiectul de modificare a HG nr.1019/2000, prezentat in Anexa la prezentul Raport (anexa 7).

Capitolul 5. REZULTATELE EVALUARII NIVELELOR DE SERVICII

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 :

a)- Sfarsitul anului 5 (17.11.2005) – pentru Standard romanesc (STAS 1342/1991), Legea privind calitatea apei potabile nr. 458/ 2002;

b)- 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 probe din 49 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu DSP – MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, 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

Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se mentin si se monitorizeaza mentinerea NSO (punctul 5.1.7 a), Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a urmatorilor parametrii prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea 458/2002 si anume:

1	Miros
2	Gust
3	Culoare
4	Turbiditate
5	pH
6	Conductivitate
7	Clor rezidual liber
8	Amoniu
9	Nitriti
10	Nitrati
11	Fier
12	Oxidabilitate
13	Duritate totala

14	Aluminiu
15	Bacterii coliforme
16	Escherichia coli
17	Enterococi

Frecventa de prelevare s-a stabilit de catre ANB impreuna cu Autoritatea de Sanatate Publica prin „Conventia de colaborare” in conformitate cu cOntractul de Concesiune tabelele 1-6 prevazute de STAS 1342/1991 completate si actualizate cu standardul romanesc, respectiv Legea 458/2002 „ Norme de supraveghere, inspectie sanitara si monitorizare a calitatii apei potabile- tabel 3 – monitorizare de control si numar de probe de prelevat anual”.

La solicitarea ARBAC prin scrisoarea nr. 867/21.06.06 ANB a suplimentat numarul punctelor de prelevare, astfel:

- Stirbei – Voda nr. 160-162 (SH) sector 1
- Sos. Stefan cel Mare nr. 1- Spitalul de Pneumofiziologie sector 2
- Sos. Mihai Bravu nr. 189- Farmacie sector 3
- Calea Serban Voda nr. 43 – Farmacie sector 4
- Bdul Drumul Taberei nr. 24 – Complex Favorit sector 6

In mod efectiv, ANB a efectuat in anul 2006 un numar total de 6100 probe dintr-un numar de 53 puncte de prelevare ce deservesc zone cu populatie cuprinsa intre 33 – 99 mii locuitori, pentru fiecare zona frecventa de prelevare este de 104 probe pe an respectiv 6 probe pe luna fata de 5512 prevazute de standard.

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 – 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 - „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):

a) Respectarea concentratiilor admisibile sau valori referitoare la orice parametrii conform Standardului Romanesc, la sfarsitul anului 5 al concesiunii, respectiv parametrii parametrii precizati in Contractul de Concesiune la valorile precizate de Legea 458/ 2002 si 311/2004;

b) 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 prevazute de Contractul de Concesiune.

5.1.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Evaluarea Continua a Conformitatii in anul 6 de concesiune

Perioada pentru Evaluarea Continua a Conformitatii (ECC) este 28.09.2005 - 27.09.2006 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.

Raportul pentru ECC a fost prezenta de ANB cu scrisoarea nr. 45411/6.10.2006.

Au fost analizati un numar de 17 parametrii de calitate ai caror valori sunt prevazute de Procedura aprobata prin Legea 458/ 2002 tabelul 3.

In perioada de Evaluare (28.09.2005 - 27.09.2006) ANB a prelevat si analizat un numar de 2211 probe de apa potabila in 49 puncte de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti, reprezentand un procent de conformitate cuprins intre 99,32% si 100%.

Prin scrisoarea nr. 801/2006 ANB ne comunica sinteza privind calitatea apei potabile folosita de populatia Municipiului Bucuresti din reseaua de distributie a SC Apa Nova Bucuresti SA, prin care se arata ca atat recoltarile de apa efectuate la iesirea din statiile de tratare Arcuda si Rosu, cat si cele din punctele fixe ale retelei de distributie au corespuns in totalitate normelor stabilite de legea 458/2002 si 311/2004, constatandu-se imbunatatirea in timp a calitatii apei de retea determinata de preocuparea producatorului - SC Apa Nova Bucuresti SA pentru calitatea serviciilor oferite consumatorilor, precum si de monitorizarea permanenta a acesteia, atat de catre institutia noastra, cat si de SC Apa Nova Bucuresti SA.

Raport ANB:

Nr crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate Numeric	EA	Nr. teste conforme	SO (%)	Neconformitate cu SO (%)
			Numeric	Numeric %		
1	E. coli	2211	0	2211 100	95	0
2	Enterococi	2211	0	2211 100	95	0
3	Bacterii coliforme	2211	0	2211 100	99,8	0
4	Clor rezidual liber	2211	0	2210 99,95	95	0
5	Aluminiu	2211	0	2210 99,95	95	0
6	Amoniu	2211	0	2211 100	95	0

7	Conductivitate	2211	0	2211 100	95	0
8	Culoare	2211	0	2211 100	95	0
9	Duritate totala	2211	0	2211 100	95	0
10	Fier	2211	0	2196 99,32	95	0
11	Gust	2211	0	2211 100	95	0
12	Miros	2211	0	2211 100	95	0
13	Nitrati	2211	0	2211 100	95	0
14	Nitriti	2211	0	2211 100	95	0
15	Oxidabilitate	2211	0	2211 100	95	0
16	pH	2211	0	2211 100	95	0
17	Turbiditate	2211	0	2201 99,55	95	0

Evaluarea Directiei de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti

Atat recoltarile de apa efectuate la iesirea din statiile de tratare Arcuda si Rosu, cat si cele din punctele fixe ale retelei de distributie au corespuns in totalitate normele stabilite de Legea 458/2002 si 311/2004, constatandu-se imbunatatirea in timp a calitatii apei determinata de preocuparea producatorului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru calitatea serviciilor oferite consumatorilor, precum si de monitorizarea permanenta a acestuia, atat de catre institutia noastra, cat si de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., evolutie ce se poate constata si din tabelul urmator:

Anul	Procentajul probelor necoresp. recoltate din punctele fixe
2001	2,59%
2002	1,56%
2003	0,20%
2004	0,09%
2005	0%
2006	0%

5.1.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC in anul 6 de concesiune

Istoric

In urma Raportului ANB pentru anul 2001, transmis la ARBAC dupa infiintarea sa, s-au constatat numeroase lipsuri ale acestuia in raport cu continutul cadru prevazut de clauza 17.5.2 (c) din Contractul de Concesiune, solicitandu-se ANB, prin adresa nr. 67 din 7 august 2002 (inregistrata la ANB cu nr. 5517 din 9.08.2002), refacerea acestuia.

Analizand Raportul anual refacut, s-a constatat ca ANB a omis in mod deliberat prezentarea rezultatelor inregistrarilor din anul 2001 a indicatorului A1 – Calitatea apei potabile din cadrul Nivelului de Servicii cu propunerea ca stabilirea Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A1 sa se faca pe baza inregistrarilor din anul 2002.

Avand in vedere prevederile CC, ARBAC a transmis la ANB precizarea ca propunerea ANB de stabilire a Nivelului Standardului de Baza pentru indicatorul A1 pe baza inregistrarilor din anul 2002 nu poate fi analizata si luata in considerare de catre ARBAC, solicitand datele inregistrate in anul 2001, conform prevederilor in vigoare ale CC de la clauza 17.5.2 (c).

Avand in vedere ca pana la data de 24.10.2002 (peste termenul notificarii), ANB nu a transmis in termen datele solicitate prin adresa ARBAC nr. 67 din 7.08.2002 (inregistrata la ANB cu nr. 5517 din 9.08.2002) si prin notificarea nr. 236 din 18.10.2002 (inregistrata la ANB cu nr. 7090 din 18.10.2002), Consiliul Executiv al ARBAC a deliberat si a aprobat prin Decizia CE nr. 9 din 24 octombrie 2002, de penalizarea Concesionarului pentru neprezentarea la termen a informatiilor pentru aprobarea NSB.

Decizia CE ARBAC nr. 9 din 24 octombrie 2002 urmareste aplicarea cu obiectivitate, profesionalism si eficienta a reglementarilor in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si canalizare, conform Contractului de Concesiune.

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

Pentru Nivelul de Seviciu A1 – Calitatea apei potabile se propune emiterea Scrisorii de Certificare a Conformitatii si emiterea Deciziei nr. 32/21.10.2005 de Evaluare Initiala a Conformitatii.



Uzina pompare a statiei Crivina

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Raport ECC

Pentru Evaluarea Continuarii 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 Reteaua de distributie a Municipiului Bucuresti in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006.

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 s-au prelevat si analizat 2211 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,32% si 100%, dupa cum rezulta din raportul prezentat de ANB.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, ARBAC a primit de la Concesionar in cursul anului 6 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 procentele de conformitate pentru anul 2006 raportate de ANB.

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 6 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB.

Statia de Tratare Arcuda

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2006, ARBAC verificand un numar de aproximativ 150 probe, a constatat ca valoarea lor este incadrata in urmatoarele limite care sunt comparate cu valoarea prevazuta in Contractul de Concesiune pentru apa bruta si de Legea 458/2002 pentru apa potabila.

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 anul 2006 limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in limitele aprobate prin Contractul de Concesiune.

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: La verificarile efectuate in anul 2006 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procente de conformitate pentru anul 6 de concesiune raportate de ANB, limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in prevederile Legii 458/2002.

Statia de Tratare Rosu

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2006, ARBAC verificand un numar de aproximativ 150 probe, a constatat ca valoarea lor este incadrata in urmatoarele limite care sunt comparate cu valoarea prevazuta in Contractul de Concesiune pentru apa bruta si de Legea 458/2002 pentru apa potabila.

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: In anul 2006 limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in limitele aprobate prin Contractul de Concesiune.

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: La verificarile efectuate de ARBAC in anul 2006 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procente de conformitate pentru anul 6 de concesiune raportate de ANB, limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in prevederile Legii 458/2002.

Reteaua de Distributie

Conform fiselor de inspectie, la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2006, ARBAC a verificat un numar de aproximativ 250 probe pentru indicatorii de potabilitate prevazuti de Legea 458/2002, a caror valori efective verificate de ARBAC au fost comparate cu limitele valorilor prezentate de Legea calitatii apei nr. 458/2002, conform tabelului urmator:

Apa potabila

Nr. crt.	Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Valori Lege	Procent de conformitate realizata
1	Miros (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
2	Gust (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
3	Culoare (grade)	2	Acceptabila si nici o modificare	100%
4	Turbiditate (NTU)	0,7 – 2,2	≤5	100%
5	pH	7,3 – 7,8	6,5 – 9,5	100%
6	Conductivitate (μS/cm)	392 - 417	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,08 – 0,39	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,007 – 0,019	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,01 – 0,021	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	6 - 8	≤50	100%
11	Fier (μg/l)	11 - 119	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,21 – 1,71	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	9,33 – 10,41	>5	100%
14	Aluminiu (μg/l)	14 - 50	≤200	100%
15	Bacterii coliforme (nr./ 100 ml)	0	0	100%
16	Escherichia coli (nr./ 100 ml)	0	0	100%
17	Enterococi (nr./ 100 ml)	0	0	100%

Concluzie: Din analiza valorilor parametrilor monitorizati ARBAC in anul 2006 la Laboratorul de Rețele de Distributie rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 6 de concesiune raportate de ANB si prezentate in Raportul de ECC.

Statia de tratare Crivina



Vizita de lucru la statia Crivina

La inceputul anului 2007 a fost pusa in functiune Statia de Tratare Crivina. Tehnologia folosita si instalatiile moderne ale acestei statii asigura o calitate ridicata a apei potabile produse, asigurandu-se astfel indeplinirea unuia dintre obiectivele concesiunii, prin care se asigura un nivel ridicat de calitate a apei potabile si totodata o rezerva a capacitatilor de productie, care ofera conditii de dezvoltare a Bucurestiului, din punctul de vedere al asigurarii cu apa potabila.

Mentionam totusi ca desi statia a fost pusa in functiune, Concesionarul ANB nu a prezentat ARBAC dovada punerii in functiune intr-o forma pe care ARBAC o considera satisfacatoare, pentru a putea raporta Concedentului finalizarea Statiei, conform clauzei 34.3 din Contractul de Concesiune.



Decantoare de namol – statia Crivina

c) Concluzii

- La **evaluarea ARBAC** a Continuării Conformității a Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile s-a constatat ca rezultatele obtinute atat de la laboratorul ANB pentru fiecare din parametrii de calitate a apei potabile s-au confirmat ca apa furnizata de ANB se conformeaza cerintelor impuse de legislatia in vigoare.

Avand in vedere realizarea Continuării Conformității conform Standardului romanesc prevazuta de Contractul de Concesiune, ARBAC a emis Decizia nr. 21/ 26.10.2006 prin care s-a aprobat certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile.

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 instalatii 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 constatate 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 col.apa 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 anual Autoritatii de Reglementare Tehnica – ARBAC.

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

5.2.6. 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 col.apa 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, iar 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 un debit maxim 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 a Continuarii Conformitatii (ECC)

Tinand seama ca anul 6 de concesiune este primul an in care, conform Contractului de Concesiune, a trebuit sa fie continuata conformitatea (numai daca este indeplinita conformitatea initiala) pentru NS A2, ANB a prezentat la data de 06.10.2006 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC). Informatiile prezentate de ANB in cadrul raportului ECC sunt urmatoarele:

Nr.crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	NSO [%]	Neconformitate cu NSO [%]
1.	Nr.total de bransamente la inceputul concesiunii	73639		
2.	Nr.total de bransamente la inceputul anului de raportare	89673		
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	92901		
4.	Nr. bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086		
5.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0		
6.	Nr. bransamente cu probleme de presiune aparute in anul de raportare	0		
7.	Nr. bransamente rezolvate in anul curent	0		
8.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0		
9.	% din bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0		
10.	% din bransamente unde a fost atins NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	100	98	0

Raport anual

In anul 6 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 6 deja derulati.)

Din informatiile transmise de ANB, lucrarile intreprinse in sistemul de distributie a apei potabile au constatat 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.

Informatiile referitoare la NS pentru anul 6 de concesiune raportate de ANB in cadrul raportului anual difera putin de datele din raportul de ECC, mentinandu-se conformitatea, astfel:

Nr.crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat
1.	Nr.total de bransamente la inceputul concesiunii	73639
2.	Nr.total de bransamente la inceputul anului de raportare	89878
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	93471
4.	Nr. bransamente cu probleme de presiune la inceputul concesiunii	5086
5.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0
6.	Nr. bransamente cu probleme de presiune aparute in anul de raportare	0
7.	Nr. bransamente rezolvate in anul curent	0
8.	Nr. bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	0
9.	% din bransamente unde nu a fost satisfacut NSB/NSO la inceputul anului de raportare	0
10.	% din bransamente unde a fost atins NSB/NSO la sfarsitul anului de raportare	100

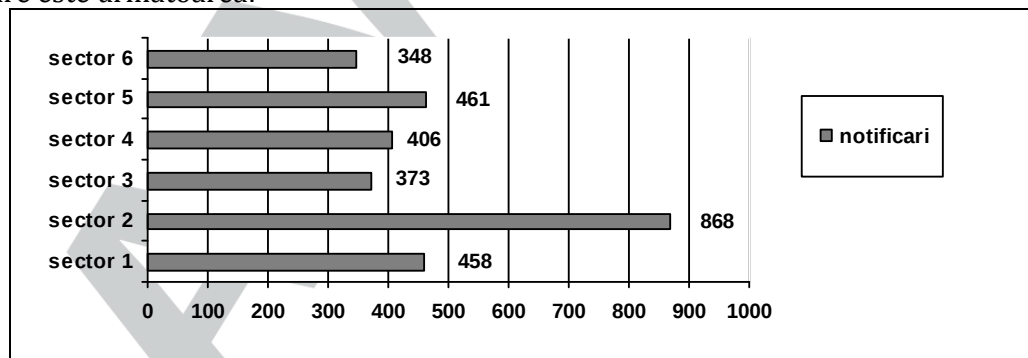
5.2.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

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 bazei 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 6 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 2914 diagnosticari privind lipsa presiunii in urma notificarilor utilizatorilor care au semnalat presiunea necorespunzatoare. Din totalul acestora 1482 se refera la imobile cu un regim de presiune de cel mult 2 etaje iar restul de 937 se refera la imobile cu regim de inaltime de peste 2 etaje. O reprezentare grafica a notificarilor privind lipsa presiunii repartizate pe cele 6 sectoare este urmatoarea:



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, s-au datorat defectiunilor survenite la buclele de masura 1002 cazuri sau in alte 1063 cazuri lipsa presiunii a fost remediata in urma manevrarii vanelor de pe rețeaua de distributie.

c) Analiza EA: In decursul anului 6 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 6 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: In urma analizei si monitorizarii informatiilor din perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (NS pentru o perioada de 12 luni de la confirmarea Conformitatii) a aratat ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, emitand Decizia nr.22/2006. Valoarea rezultata din perioada de evaluare a fost de **100%** mai mare decat prevederea CC a NSO de 98%.

Ni s-a semnalat problema unor eventuale discriminari a utilizatorilor cu privire la presiunea apei asigurata pe teritoriul municipiului Bucuresti.

Conform Contractului de Concesiune, egalitatea de tratament a utilizatorilor este rezolvata prin asigurarea NS, respectiv a unei presiuni minime la bransament (de joasa) de minim 10 mcol. apa, la debite prevazute de NS (a se vedea paragraf 5.2.7).

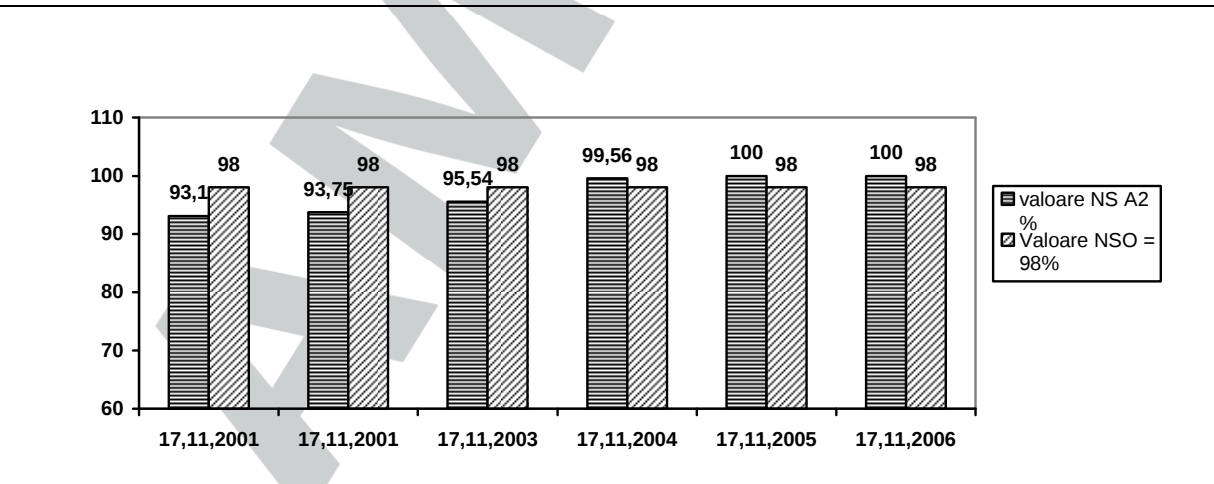
Din constructia blocurilor si ansamblurilor de locuinte exista zone in care blocurile inalte care au acelasi numar de etaje si aproximativ acelasi numar de apartamente au modalitati diferite de alimentare cu apa, fie din reseaua de joasa presiune fie din reseaua de inalta presiune (de exemplu blocurile din cartierul Drumul Taberei).

Consideram ca aceasta situatie este legata de constructia si amplasarea blocurilor de locuinte.

In functie de zona de amplasare a cladirilor, data realizarii imobilelor si solutiile constructive ale blocurilor, inclusiv conditiile din autorizatiile de construire, s-au impus solutii diferite de dotare a blocurilor cu instalatii pentru asigurarea presiunii apei potabile, regula generala fiind insa asigurarea unei presiuni minime in retea de peste 10m col. apa la debitele necesare asigurarii apei la toate etajele imobilelor.

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 : anul 5 de concesiune (17.11.2005). Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, conformitatea trebuie evaluata cu 2 luni inainte de 17.11.2005, deci la 17.09.2005.

5.3.4 Masurat prin : SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte privind intreruperile in alimentarea cu apa potabila, autosesizate de Concesionar (intreruperi planificate - ce au fost in prealabil anuntate cu minim 9 ore inainte de intrerupere) sau din reclamatii ale clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul bazei de date existent la ANB.

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

5.3.5 Monitorizat prin: ANB intocmeste registrul cu detalii asupra nerealizarii continuitatii. Registrul include o baza de date si un tabel rezumativ. Tabelul cu inregistrările bazei de date 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. Tabelul rezumativ trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare.

ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrările de baza, completat de ANB, evaluarea se face pe baza inregistrărilor in tabelul rezumativ.

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 furnizării

	NSO	17.11.'01	17.11.'02	17.11.'03	17.11.'04	17.11.'05	17.11.'06
Valoare NS	98 %	93,10 %	93,75 %	95,54 %	99,56 %	100 %	100 %

apei si se pot aproba in conditiile prevazute de Decizia ARBAC nr.23/2005.

Aceste tipuri de evenimente sunt:

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

Proceduri detaliate de identificare, inregistrare si verificare ulterioara a cazurilor de EA, inclusiv continutul documentatiei justificative pentru fiecare tip de EA, au fost aprobate de ARBAC prin Decizia nr.23/2005, decizie emisa in urma raportului Comisiei de Experti din 02.06.2005.

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 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 Rapoarte ANB :

Raport Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

Tinand seama ca anul 6 de concesiune este primul an in care, conform Contractului de Concesiune, a trebuit sa fie continuata conformitatea (numai daca este indeplinita conformitatea initiala) pentru NS A3, ANB a prezentat la data de 06.10.2006 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC).

Raport anual

Pentru anul 6 de concesiune (17.11.2005-16.11.2006) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **99,91 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **0,09 %** 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 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 6 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.

In urma analizei Raportului ANB si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 23/2006 privind certificarea conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 100% peste valoarea specificata in CC de 99%.

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 inregistrarile 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.

c) Analiza EA : In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 577 de EA, dar numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune, defalcate astfel: 576 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1 si 1 de tipul „Alta actiune a unei terte 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 ECC, cand au fost prezentate aceleasi doua tipuri de EA, constatandu-se corecta incadrare in prevederile CC.

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

d) Alte constatari

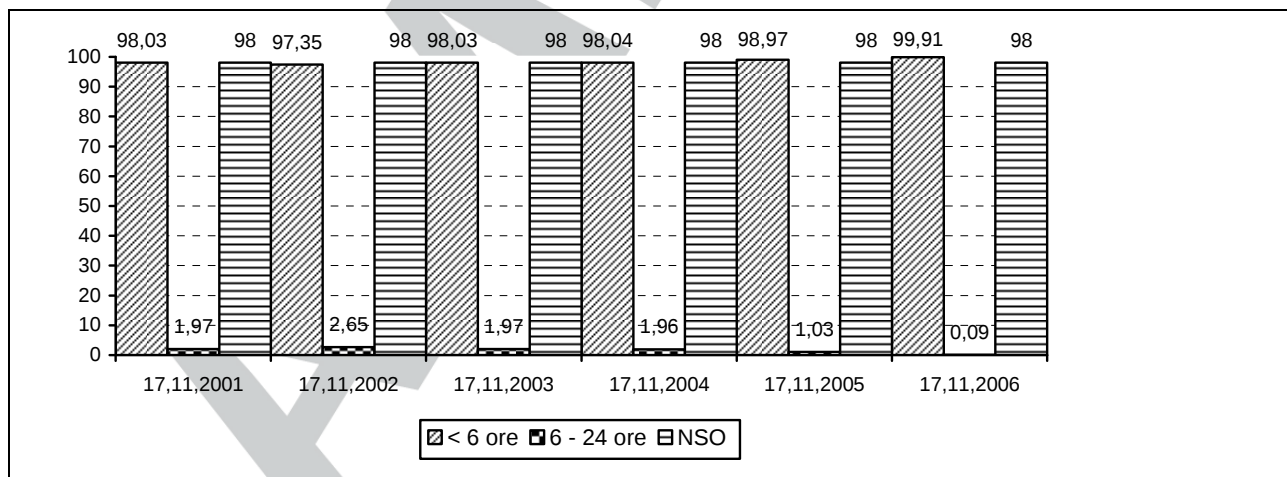
Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 6 de concesiune, numarul intreruperilor in furnizarea apei potabile a fost de 12280 fata de 9508 cat au fost in anul 5 de concesiune, ceea ce reprezinta o crestere cu ~29% a numarului total de intreruperi. Numarul intreruperilor planificate in cursul anului 6 a fost de 1782 fata de 2816 in anul 5 de concesiune, reprezentand o scadere cu aproximativ 58% fata de anul anterior. Acest lucru se datoreaza reducerii interventiilor pentru modernizarea sistemului de alimentare cu apa, concomitent cu cresterea numarului de intreruperi neplanificate datorate interventiei la avarii, de la 6692 in anul 5 la 10492, ce reprezinta o crestere a numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile de 56% fata de anul 5 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 prezentata de ANB de **99,91 %**, (valoare calculata cu formula $11692/(12280-577)$, in care $11692 = \text{nr. de intreruperi sub 6ore}$, $12280 = \text{nr. total de intreruperi inregistrate la ANB}$, $577 = \text{nr. de intreruperi pentru care ANB solicita EA}$), este peste NSO prevazut de CC de 98%.

ANB a atins si a respectat Standardul Obiectiv privind acest Nivel de Serviciu.

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	17.11.'06	NSO
Intreruperi <6 ore	70%	98.03%	97.35%	98.03%	98.04%	98.97%	99,91%	98%
Intreruperi 6÷24 ore	30%	1.97%	2.65%	1.97%	1.96%	1.03%	0,09%	2 %



5.4 "A4" Acoperire apa potabila

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.4.1 Definitie : 100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii pe strada sau in apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50 m conform Caietului de Sarcini Anexa A Partea I - Aria Serviciilor.

"Capacitate adecvata" inseamna ca conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-I permita transportul apei la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la debitele si presiunile cerute conform prezentului Contract.

"Strada" inseamna orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.

"Gospodarie" inseamna orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.

5.4.2 Formula de calcul : raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente 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. La data evaluarii acestui N.S. (intre 8 si 28.10.2010) 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 prevederilor contractuale privind extinderile de retele de apa de catre cei implicati in realizarea acestora.

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, instructiuni prezentate in raportul anterior, incluse si in prevederile care se regasesc in procedura din Anexa la Decizia ARBAC nr. 20/ 2006.

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 strazilor existente la Data Licitatiei in Aria Serviciului, care la data licitatiei erau nepavate, sa va efectua 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 alinire a propriilor programe de investitii la programul Municipality de pavare strazi, atunci PMB va putea pune in aplicare in principal doua solutii, in cadrul actiunilor de coordonare a investitiilor de modernizare a strazilor existente la Data licitatiei cu realizarea de catre Concesionar a extinderii retelelor de apa – canal pe aceleasi strazi, astfel:

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 – 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 obinerea 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 anexa si Decizia ARBAC nr. 20/ 2006 – anexata in vol. II al Raportului.

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) = 85% prin Decizia ARBAC nr. 20/2006. Initial, ARBAC a aprobat prin Decizia nr. 8/2002 un NSB = 90,70% 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 din 2002, care au stat la baza aprobarii NSB A4 nu au fost exacte, solicitand 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 efectuat o ancheta in acest sens in 2005 si a prezentat lista refacuta in luna decembrie 2005, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele de apa la Data Concesiunii este Lapa = 286,0 km, corespunzatoare la 1139 strazi.

ARBAC a solicitat confirmarea de catre PMB a listei strazilor lipsite de retele de apa la sfarsitul anului 2005, comparativ cu situatia strazilor existente la Data licitatiei, la care nu s-a primit raspuns.

In baza raportului ANB, intocmit pe baza anchetei sale din 2005, ARBAC a aprobat ANB DECIZIA nr. 20/ 2006 privind refacerea NSB A4 – Acoperire apa potabila, care cuprinde si "Procedura" de evaluare si aprobare a Excluderilor Admisibile la Data Evaluarii NS A4 prezentate la punctul 5.4.6 (prezentat in anexa).

ANB a contestat in justitie aceasta DECIZIE, sentinta instantei de fond respingand insa contestatia ANB ca nefondata.

5.4.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Valorile raportate de ANB in 2006 sunt de 92,4%. Aceasta valoare este insa nerelevanta, avand in vedere cele expuse anterior (5.4.8), fiind calculata gresit, intrucat nu a tinut seama de valoarea NSB aprobata prin Decizia nr. 20/2006.

In anul 2006 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 8,841 km, totalizand in primii 6 ani realizarea a 31,34 km dintr-un total de 286 km reprezentand 10,9 %.

Tabel cu situatia realizarii investitiilor si extinderilor – anul 6 de concesiune - comunicata de ANB

Investitor	Km realizati in Aria Serviciului	% in Aria Serviciului	Obs.
ANB	31,34	10,9	a realizat ANB 7,9% in 60% din timpul

			necesar atingerii NS
NSB (Decizia 20/ 2006)	286	100%	-

Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de P.S. in extinderile de retele in anul 6 de concesiune.

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 exacta a realizarii NS A4.

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC, constatandu-se ca datele continute nu sunt suficiente si relevante pentru aprecierea corecta a NS A4.

Astfel ARBAC a constatat lipsa datelor referitoare la realizarile Primariilor de Sector privind lucrarile de extindere a retelor de apa realizate de acestea, in mod deosebit datele de identificare a lucrarilor, valoarea acestora cat si influenta asupra evaluarii corecte a NS A4.

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:

d1) Nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune si art. 16 (6) din HCGMB nr. 157/ 2005.

In sensul ca toate lucrarile publice din sistemul de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti vor fi realizate numai pe baza studiilor de fezabilitate aprobate de CGMB, in baza avizelor tehnice ale operatorului si CTE – PMB.

d2) 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 6. 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.

e) Concluzii:

NS realizat de ANB este de 89,4% si nu 92,4% cat a raportat ANB.

In primii 6 ani ANB a realizat cumulativ 31,34 km, reprezentand 10% din obligatia sa in 60% din timpul disponibil pana la TLC, ceea ce arata ritmul scazut de pregatire a ANB, a atingerii acestui NS nu este adecvat asigurarii atingerii NS A4 si asigurarii calitatii serviciilor, asa cum prevede Contractul de Concesiune mentinandu-se zone intinse din Bucuresti, unde se mentin conditii de imbolnavire si epidemii prin consum de apa din puturi cu panza freatica infestata, fapt deosebit de ingrijorator.

Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 6 de concesiune a 8,841 km este mult sub ritmul necesar, pentru primii 6 ani realizand doar 31,34 km retea apa reprezentand 10,9% din sarcina ANB.

Avand in vedere ca s-a scurs 60% din timpul necesar realizarii NS A4 constatam ca doar 10,9% din sarcina a fost realizata de ANB.

Primariile de Sector au realizat la finele anului 5 de Concesiune, din fonduri bugetare 40,9 km de strazi pe care au extins retele de apa (14,3%).

Aportul la realizarea retelelor de apa pe care l-au dat 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 prealabile intre Municipality si Concesionar cu precizarea responsabilitatilor si consecintelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, in cazul investitiilor facute in aria de responsabilitate a concesionarului, constatandu-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar si dupa 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 Municipiul 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 si Primariile de Sector nu au prezentat situatii clare din care sa rezulte asumarea responsabilitatilor sale in cadrul lucrarilor de pavare programate si coordonate de PMB;
- PMB a incalcat strategia serviciilor de apa si canal aprobata prin HCGMB nr. 273/98 cu implicatii negative pentru eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor in extinderea retelelor de apa, constatandu-se o lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea tuturor investitorilor.

Recomandari:

Avand in vedere conditiile de mai sus consideram necesare si oportune urmatoarele masuri:

1) Punerea in aplicare de urgenta a HCGMB nr. 256/ 2006 privind ExTA negativa pentru extinderile realizate de Municipality in aria de responsabilitate a Concesionarului ANB, prin aplicarea art. 3 din Hotararea 256/ 2006 astfel: "Primaria Municipiului Bucuresti, Primariile sectoarelor 1 – 6 si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. vor prezenta ARBAC, Comisiei de Experti si ANRSC toate informatiile de care dispun cu privire la investitiile realizate sau in curs de realizare in Sistemul de alimentare cu apa si canalizare, dupa sfarsitul anului 2005, in vederea pregatirii si transmiterii TAR de catre ARBAC, conform prevederii art. 2, precum si pentru intocmirea Raportului Comisiei de Experti si a avizului ANRSC. Pana in prezent ARBAC nu a primit aceste informatii.

2) Aprobarea proiectului de Hotarare al CGMB privind conditiile generale care trebuie respectate de Municipality pentru realizarea de lucrari de extinderi retele in Aria Concesionata dupa anul 2005, similar cu HCGMB nr. 256/ 2006 privind aprobarea unei ExTA negative corespunzatoare investitiilor Municipality in aria de responsabilitate a Concesionarului ANB.

3) Valorificarea prevederilor Contractului de Concesiune (a se vedea si instructiunile din scrisorile transmise Primariilor de Sector din Anexa la prezentul Raport (anexa 5) prin:

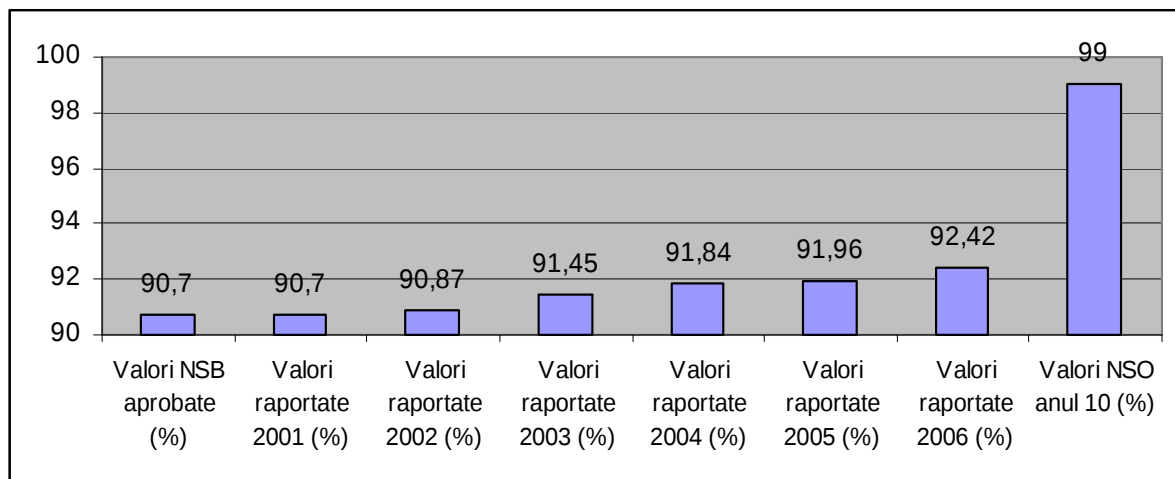
- pavarea strazilor din cadrul PMB si PS;
- informarea corecta a cetatenilor.

4) 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), prin aplicarea corecta si sistematica a prevederilor C.C.

5) Imbunatatirea coordonarii lucrarilor de extinderi a retelelor si modernizarea retelelor stradale prin Programele de coordonare anuale incheiate la nivelul PMB.

Instructiunile ARBAC privind respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a HCGMB nr. 157/ 2005 se prezinta in anexa la prezentul Raport.

5.4.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire Apa Potabila



Nota: aceste date sunt provizorii, fiind raportate la NSB existent.

Denumire	Valori NSB aprobate (%) Decizia 8/ 2002	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	NSB recalculat Decizia 20/2006	Valori NS raportate ANB/ ARBAC 2006 (%)	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	85	<u>92,42</u> 89,0*	99

Dupa refacerea NSB, raportarile ANB si evaluarile ARBAC vor fi revizuite

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 pentru EIC: 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.

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. ANB a contestat Deciziile 23 si 24/2005, solicitand excluderea cazurilor aprobate ca EA din calculul Nivelului de Serviciu. ARBAC a respins contestatia ANB, mentinandu-si pozitia astfel incat la evaluare s-au exclus duratele de intarziere temporara pentru care ANB a transmis solicitarea si documentele justificative.

Tipurile de Excluderi Admisibile suplimentare aprobate pentru NS A5 din anexa Deciziei 24/2005 se prezinta in Anexa la prezentul Raport (anexa 2).

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 ARBAC nr.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 in anul 6 de concesiune:

Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numarul 45411/6.10.2006 Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru

Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate in perioada cuprinsa intre 28.07.2005 – 27.07.2006, cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **90,63%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **98,05%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **99,70%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **0,30%** din incidente.
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **87,13%** din incidente.

Raport Anual ANB pentru anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **89,69%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **97,75%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **99,70%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **0,30%** din incidente
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **88,54%** din incidente.

5.5.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.35/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A5 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.05.2005 – 27.07.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 in anul 6 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea numarul 45411/ 06.10.2006, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru evaluare au fost luate in calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate in perioada cuprinsa intre 28.07.2005 – 27.07.2006. Nu au fost luate in calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe retelele telescopice, indiferent daca acestea au fost sau nu rezolvate in termenele prevazute de Contractul de Concesiune, acestea fiind considerate Excluderi Admisibile prin prevederile art.7 din HCGMB 69/2006.

Prin scrisoarea 17255/25.10.2006, ANB a explicat ca a solicitat la evaluare numai 198 cazuri de EA de tip A5-EA R3 (din totalul de 739 de astfel de cazuri evidentiuate in baza de date) pentru care, pe langa Fisele de Interventie au si alte documente (procese verbale de predare amplasament, etc) prin care sa probeze Excluderea Admisibila. De asemenea ne-au transmis, in format electronic, cele 198 de cazuri solicitate ca EA de tip A5-EA R3.

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 06.10.2006, 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 ARBAC a luat in calcul un numar de 20838 notificari, din care au rezultat un numar de 17335 explozii/scurgeri confirmate (excluzand exploziile/scurgerile in aria RT).

Notificarile multiple pentru acelasi caz de explozie/scurgere confirmat au fost tratate in conformitate cu Decizia ARABC nr. 8/2005, adica durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei, existand 3444 de astfel de notificari, astfel incat numarul total de cazuri explozii/scurgeri luat in calcul este de 13891.

ANB a solicitat 3 cazuri de EA, prezentand documentele justificative pe baza carora ARBAC a analizat si a hotarat 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.

Pentru evaluarea conformitatii Nivelului de Serviciu A5 privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare, in conformitate cu Protocolul incheiat in 09.08.2006 intre ARBAC si ANB, s-au stabilit tipurile de caz care pot constitui Excluderi Admisibile in calculul evaluarii conformitatii NS A5 privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare. Protocolul nu este valabil in legatura cu prevederile sale care contrazic Decizia nr. 31/2005

In cazul evaluarii Nivelului de Serviciu referitor la aducerea drumului la starea initiala, nu au fost luate in considerare la evaluare cazurile localizate pe strazi aflate in curs de modernizare, cazurile localizate in sapaturile unor terti, precum si cazurile de pe strazile modernizate si aflate in garantie, astfel incat:

Nr.crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Cazuri	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	54
2	Cazuri	A5-EA R2	Strada in modernizare	1027
3	Cazuri	A5-EA R3	Sapatura terti	739

Din baza de date rezulta un numar de 739 cazuri incadrate ca Excluderi Admisibile de tip A5-EA R3, numar care a fost exclus de catre ARBAC din calculul evaluarii NS referitor la aducerea drumului la starea initiala. S-au verificat, prin sondaj, Fisele de Interventie aferente unor astfel de cazuri si s-a constatat mentionarea faptului ca interventia ANB a fost in sapatura terti (DISTRIGAZ, DIMAR, etc).

Prin scrisoarea nr.1173/19.10.2006, ARBAC a transmis observatiile la Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii NS A5, pe baza datelor si informatiilor cuprinse in acest raport si celor cuprinse in bazele de date furnizate de ANB pe suport electronic, privind diferenta intre numarul de EA de tip A5-EA R3 (la drum) din baza de date (739 cazuri) si numarul de cazuri din tabelul rezumativ luat in calcul la evaluare de catre ANB (198 cazuri EA).

De asemenea ARBAC a atras atentia ANB ca nu s-a respectat Decizia nr.4/2006, privind eliminarea din calcul a duratelor de intarziere si nu a cazurilor de EA, ARBAC refacand calculul de evaluare, ceea ce a avut drept consecinta o modificare a numarului de cazuri pe duratele de rezolvare a exploziilor, neafectand conformitatea NS A5.

c) Concluzii:

Ca urmare a verificarii si evaluarii ARBAC, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, in perioada de evaluare 28.07.2005 – 27.07.2006, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.24/26.10.2006 a aprobat certificarea Conformitatii NS A5, valorile realizate in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor fiind:

Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate;	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii; reparare drum	NS realizat in perioada de raportare		NSO	Neconformitate
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
13891		≤ 6 ore	7414	53,37		
		6÷24 ore	5176	37,26		
		≤ 24 ore	12590	90,63	80	-
		24÷48 ore	1030	7,42		
		≤ 48 ore	13620	98,05	90	-
		48÷72 ore	229	1,65		
		≤ 72 ore	13849	99,70	97	-
		> 72 ore	42	0,30		
		TOTAL	13891	100		

Reparatia drumului pana la starea initiala

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate care au necesitat reparatia drumului	Excluderi Admisibile (EA)	Interval de timp de la notificarea expl./scurgerii pana la reparatia drumului	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
6479	1820	≤ 2 luni	4534	97,32	97	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 6 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 6" al concesiunii, respective pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor, valorile evaluarii NS A5 facuta de catre ANB in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.09.2005 – 16.09.2006, au fost mentinute peste Nivelul Standardului Obiectiv.

In ceea ce priveste reparatia drumului, din evaluarea facuta de ANB reiese ca in anul 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, evaluarea este sub Nivelul Standardului Obiectiv, ANB neconformandu-se Deciziei ARBAC nr.31/2005.

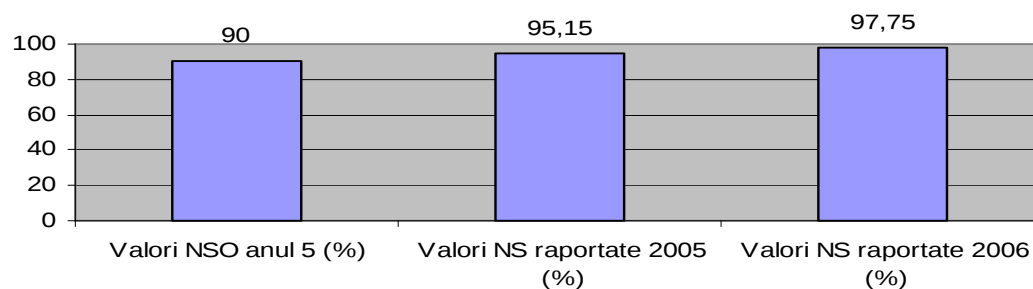
ARBAC va analiza, pentru urmatoarea ECC, daca aceste neconformitati parțiale vor afecta conformitatea NS A5.

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

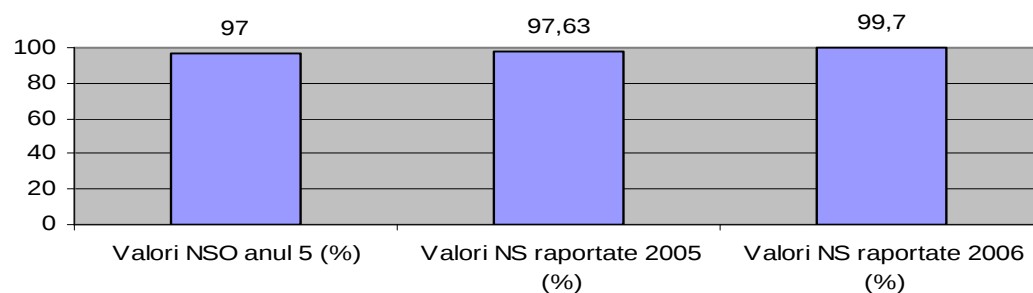
Denumire	timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori N.S. Raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	80	87,31	89,69
	≤ 48 de ore	90	95,15	97,75
	≤ 72 de ore	97	97,63	99,70

reparatie	> 72 de ore	3	2,37	0,30
TOTAL		100	100	

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



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



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 pentru EIC: 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 in anul 6 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 6.10.2006. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2005 - 27.09.2006, 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 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, 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 :

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2002 – 27.09.2002.
- Decizia ARBAC nr.30/28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2002 – 27.09.2003.
- Decizia ARBAC nr.42/24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2002 – 27.09.2003.

- Decizia ARBAC nr.39/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2003 – 27.09.2004.
- Decizia ARBAC nr.36/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 in anul 6 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea numarul 45411/ 06.10.2006 Raportul de Evaluare privind Continuarea Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu A6 – Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare. Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost monitorizate toate intreruperile in alimentare cu apa inregistrate si tratate in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006.

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 06.10.2006, 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.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 22 h.

Nu au existat cazuri de intrerupere cu o durata mai mare de 24 h si, in consecinta, nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Nu au existat evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

d) Concluzii:

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, in perioada de evaluare 28.09.2005 – 27.09.2006, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.25/26.10.2006 a aprobat certificarea Conformitatii NS A6, la urmatoarele valori:

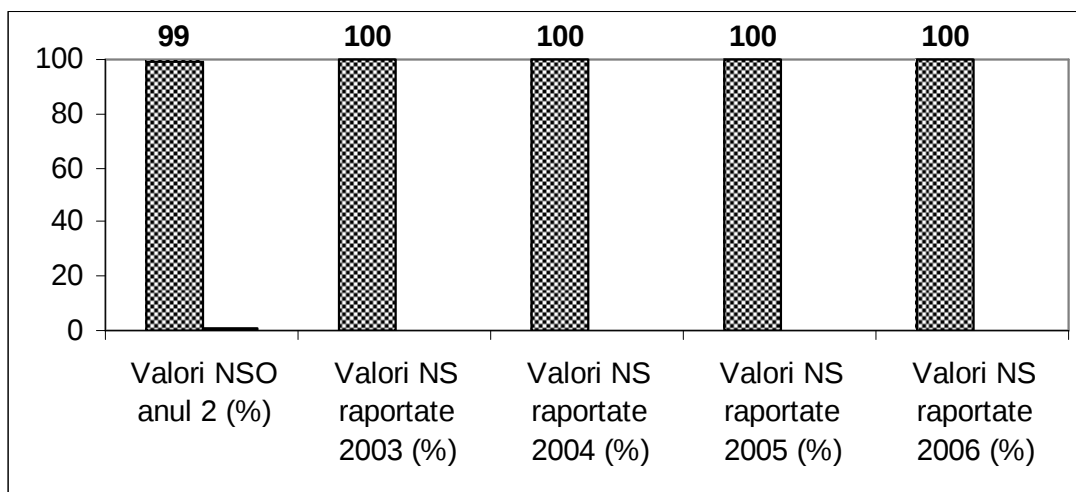
Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
0	0	0	100	0	0	99	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 6 de concesiune:

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, Nivelul Serviciului A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, neexistand cazuri de intrerupere a alimentarii ca apa care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

5.6.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A6 : Alimentarea alternativa cu apa potabila

Intervale de timp conform contract	Valori NSO anul 2 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)
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	99	100	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	1	0	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: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale volumelor masurate de apa potabila produsa si a inregistrarilor volumelor facturate.

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

5.7.6 Excluderi Admisibile (EA)

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

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 Hotararea nr.147/2006 CGMB a aprobat Actul Adicional la Contractul de Concesiune, a reesalonarii cresterii de randament de la anul 5 de concesiune la anul 25 si a obligatiilor privind NSO, dupa stabilirea de catre Comisia de Experti in noiembrie 2005 a acestora. Modificarile sunt urmatoarele:

- Valoarea de Baza (la 17.11.2005) + 7 % pentru anul 5 (17.11.2010);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2005) + 16 %; pentru anul 10 (17.11.2015);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2005) + 21 %; pentru anul 15 (17.11.2020);
- Valoarea de Baza (la 17.11.2005) + 23 %; pentru anul 20 (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 apei (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 – termenul 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, motivata 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 (Vp)	53.948.726 m ³
volumul facturat de apa potabila (Vf)	27.499.021 m ³

ANB nu a calculat NS A7, motivand lipsa stabilirii NSB de catre CE.

Din aceste motive cu precadere ARBAC a respins Conformitatea cu Decizia nr.37/2005.

Raport anual

Pentru anul 2005 ANB a raportat o valoare a NS de 52,31%, iar pentru anul 2006 valoarea raportata a fost de **55,33%**.

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 6 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. Aceste valori sunt:

Vp, TOTAL [mc]	Vf, TOTAL [mc]	NS realizat	NSB
306.286.288	169.457.951	55,33%	51%

5.7.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC

Istoric

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 a 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, determina erori mari de bilant al volumelor facturate.

Verificari ale volumului produs de apa potabila (Vp)

ARBAC nu a putut determina NSB, corespunzator primului an de concesiune, conform prevederilor contractuale, intrucat ANB nu a asigurat sisteme de masura care sa permita masuratori verificabile ale volumelor de apa produsa, respectiv masuratori cu o eroare

acceptabila pentru evaluarea corecta a NS. (A se vedea Decizia ARBAC nr. 25/2002, de respingere a Standardului de Baza).

ANB a finalizat montarea debitmetrelor la principalele surse de productie a apei potabile (statiile de tratare a apei Rosu si Arcuda) la sfarsitul anului 2003, fapt ce a permis realizarea in 2004 a unui bilant al apei potabile din Sistemul concesionat cu o eroare acceptabila.

ARBAC a efectuat vizite la statiile de productie a apei potabile, inclusiv in perioada rece de iarna, unde s-a urmarit eliminarea oricaror inconveniente in ceea ce priveste aductiunea de apa bruta in perioada foarte friguroasa, precum si cantitatile de apa potabile produse pentru aceasta perioada. ARBAC a constatat ca efortul ANB a condus la o aprovizionare constanta cu apa bruta, dar si la o productie continua a apei potabile.

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, incalcanad mai multe prevederi contractuale. Pentru anul 2005, de exemplu, ANB nu a prezentat informatii cu privire la intervalul in care va face citirile contoarelor la inceputul si sfarsitul perioadei de evaluare.

Stabilirea NSB, reesalonarea NSO A7 si modificarea perioadei de EIC

In lipsa clarificarilor ANB pentru stabilirea NSB A7, ARBAC a solicitat 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.

Dupa intalnirea din perioada 23.11 ÷ 25.11.2005, dintre Reprezentantii ARBAC si ai ANB cu membrii Comisiei de Experti, 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 valoarea 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 urmatori 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 am considerat necesara si oportuna aplicarea recomandarilor cu privire la modificarea perioadei de evaluare de la 2 luni la 1 an si aprobarea acestor modificari de catre CGMB.

Propunerile de modificare a prevederilor NS A7 in baza Raportului Comisiei de Experti, referatului ARBAC si punctului de vedere al ANB au fost aprobate prin HCGMB nr.147/2006.

Anul 6 de concesiune

Analiza informatiilor raportate de ANB

Dupa aprobarea HCGMB nr.147/2006, 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 bazei de date si prin Decizia nr.15/2004 – privind formatul inregistrarilor tabelului rezumativ.

Incepand cu luna iunie 2006, Statia de tratare Crivina-Ogrezeni a fost pusa in functiune, producand apa potabila ce a fost introdusa in sistem prin nodul Dragomiresti. Statia de tratare nou pusa in functiune are o capacitate de tratare de 3 mc/sec, prin functionarea ei putand asigura pe langa calitatea corespunzatoare a apei potabile si debitul necesar atunci cand din motive tehnice una dintre statiile existente (Rosu sau Arcuda) trebuie oprita.

Atat din informatiile furnizate de ANB cat si din cele culese de pe teren, se observa o reducere a debitelor de apa potabila produsa, astfel:

Sursa producere	2005 [mc]	% din Total	2006 [mc]	% din Total	2006 fata de 2005
Statia Rosu	141.271.441	42,6	121.545.852	39,7	< 14 %
Statia Arcuda	184.109.002	55,5	163.472.883	53,4	< 12 %
Fronturi subterane si puturi oras	6.197.102	1,9	1.279.846	0,4	< 80 %
Statia Crivina	-	-	19.987.710	6,5	
Total	331.577.545	100	306.286.288	100	< 7,6 %

Se constata, in 2006 fata de 2005, o scadere a volumelor de apa potabile produse cu 7,6% fata iar a volumelor de apa potabila facturata de 2,3% lucru justificat prin scaderea duratei de interventie la avarii si micșorarea numarului acestora.

Din cifrele obtinute pentru lunile Dec. 2006, Ian.2007 si feb.2007 rezulta ca fata de aceleasi luni dar din anul 5 de Concesiune, scaderea volumelor de apa potabila produsa se mentine la aceleasi procente (7,6%). De asemenea volumele facturate, pentru decembrie, ianuarie si februarie, au scazut in aceleasi procente.

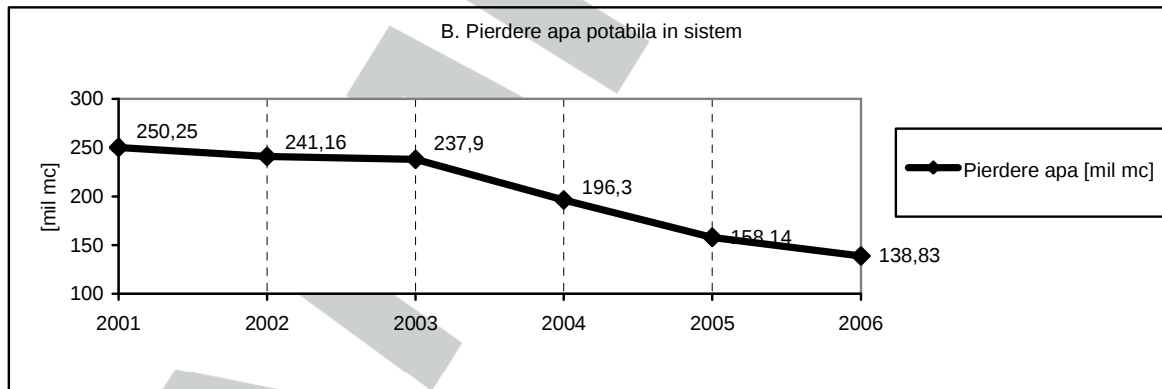
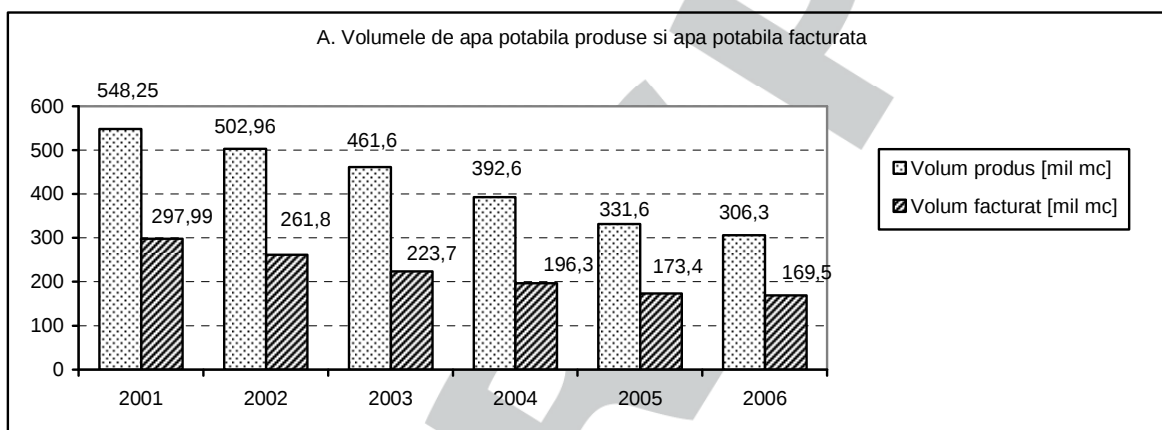
Consideram ca procentul de 2,67% cat mai trebuie pana a fi atinsa valoarea NSO de 58% in anul 10 de Concesiune este posibil de realizat.

d) Evaluarea Nivelului de Serviciu

Evaluarea a fost decalata pentru anul 10 de concesiune, conform Deciziei Comisiei de experti din 24.11.2005. Se observa totusi, pentru anul 6 fata de anul 5 de concesiune, o scadere a volumului de apa potabila produsa (**Vp**) cu 8,3%, a volumului de apa facturata (**Vf**) cu 2,35%, a pierderilor fizice (**Δp**) cu 15,56%, ritmul de crestere a randamentului rețelei (**η**) asigurand atingerea NS in anul 10 (58%).

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

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
2006	306.286	169.457	55.33	136.838



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 : ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul de baza, care trebuie sa cuprinda datele precizate in Decizie (detalii privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise).

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 anii anteriori, in legatura cu propunerile ANB, luand Decizia 23/2005 privind reglementarea de principiu si apoi Decizia nr.5/2006 de acceptare sau respingere a unor cazuri de EA.

Ulterior acestei decizii, CGMB a adoptat Hotararea nr.69/2006, iar ANB a transmis la ARBAC numai EA care au legatura cu „retelele telescopice” si „contoare comune”.

Prin prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006 se prevede ca „Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”.

Avand in vedere ca CGMB a aprobat EA pentru „retele telescopice” prin Hotararea nr.69/2006, ARBAC a aplicat aceste prevederi, in calculul de evaluare a NS, desi punctul sau de vedere prezentat CGMB este ca nu se justifica aceste EA.

Cu privire la „contoarele comune” cu toate ca acestea nu fac parte din categoria „retele telescopice” o parte din acestea au fost incluse de catre ANB in aceeasi categorie si s-a solicitat aprobarea acestora ca EA, fapt respins de ARBAC in cadrul deciziilor emise.

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 a numerosi utilizatori si facturarea acestora dupa cote pausale sau dupa inregistrările unor contoare de retea, implica corectarea datelor avansate initial de ANB cu privire la acest indicator).

In urma notificarilor transmise Concesionarului, pentru lipsa de informatii si dupa prezentarea cu intarziere a datelor necesare, NSB a fost aprobat prin Decizia ARBAC nr. 11/2003 la valoarea de **91,31%**, bazata pe faptul ca contorii trebuiesc montati pe fiecare bransament, la fiecare imobil si casa de locuit si nu la un grup de case sau imobile, caz in care contorii respectivi sunt definiti de lege „contori de retea”, dupa care nu se poate accepta facturarea).

Decizia ARBAC nr.11/2003, care previne Concesionarul cu privire la modul de evaluare a NS A8, este in vigoare, contestatia prealabila a ANB oprindu-se dupa respingerea de catre ARBAC a acesteia ca fiind neintemeiata.

5.8.9 Rapoarte ANB

Istoric

Raport Evaluare Initiala a Conformitatii 2005

Tinand seama ca anul 5 de Concesiune a fost anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuia indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A8, ANB a prezentat la data de 08.10.2005 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC), pentru perioada de 27.07.2005÷26.09.2005. In urma analizei Raportului ANB si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 38/2005 privind respingerea conformitatii.

Motivul Deciziei CE ARBAC de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din total facturi, il constituie evaluarea incorecta de catre ANB a realizarii NS in perioada de EIC, analiza ARBAC aratand ca in fapt NS A8 nu a fost realizat la termenul contractual, intrucat nu s-a atins Standardul Obiectiv. ARBAC a constatat ca ANB a inclus in cadrul EA, in special valori ale facturilor emise pe baza contoarelor comune mai multor blocuri de locuinta, amplasate la unele statii de hidrofor sau pe retelele publice stradale si nu pe bransamentele fiecarui client - bloc de locuinte (pentru asa numitele „retele telescopice” si pentru „contoare comune”), definite EA de ANB de tipul EA5.1.

Astfel, dupa analizarea raportului si bazei de date transmisa de ANB in 08.10.2005, privind valorile facturilor emise precum si cu tipurile de EA, ARBAC a refacut calculul de evaluare pentru EIC, rezultand un procent de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de EIC este de **89,54%**, fata de prevederea contractuala de **99%**, fara a mai lua in calcul si neconformitatile date de lipsa citirii contoarelor in perioada de evaluare.

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, prin scrisoarea de respingere a conformitatii si scrisoarea de revenire nr.76/06.02.2006, ANB a fost notificata sa transmita pana la data de 05.02.2006 Planul de Imbunatatire, precum si noul Raport pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii a NS A8, data la care se incheiau cele 3 luni de remediere.

ANB nu a transmis Raportul la data specificata de ARBAC in notificare, prevazuta de Contractul de Concesiune la clauza 28.2.2(b), motivand pe de o parte realizarea conformitatii initiale, dar si disputa nesolutionata dintre ARBAC si ANB cu privire la NS C1 nivel de serviciu aflat in legatura cu NS A8.

Mentionam ca prin prevederile Contractului de Concesiune, Concesionarul nu se poate prevala de afirmatii declarative contrare Deciziei ARBAC de reglementare, pentru a nu respecta in continuare un Nivel de Serviciu. Actiunea rezonabila si responsabila a Concesionarului este ori sa asigure aplicarea Deciziei ARBAC, ori sa o atace cu succes in Contenciosul Administrativ sau la UNCITRAL, dupa natura obiectiei sale.

Decizia 6/2006 de penalizare a ANB

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 prevederilor clauzei 28.9.3. ARBAC a emis in conformitate cu prevederile HCGMB nr.157/2001 si nr.233/2005 privind statutul ARBAC, Decizia nr.6/2006 privind penalizarea ANB cu 1,5 mil. Euro, comunicand totodata Primarului General Decizia pentru punere in aplicare.

ANB a contestat Decizia ARBAC nr.6/2006 prin Plangerea Prealabila transmisa cu scrisoarea nr.8838/28.02.2006. ARBAC a respins contestatia ANB, prin scrisoarea nr.576/28.03.2006, intrucat a constatat ca este neintemeiata. ANB nu a facut alte demersuri legale de atacare a Deciziei nr.6/2006, aceasta ramanand in vigoare.

Anul 6 de Concesiune

Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii 2006

Desi pentru lipsa de prezentare a raportului de EIC si remediere, a primit o penalizare de 1,5 mil. Euro, ANB a continuat sa nu prezinte rapoarte de remediere din 3 in 3 luni, conform clauzei 1.2 din Caietul de Sarcini, Anexa III a Contractului de Concesiune.

In luna Aprilie 2006 CGMB adoptat Hotararea nr.69/2006, iar ANB a transmis la ARBAC numai EA care au legatura cu „retelele telescopice” si „contoare comune”. Prin prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006 se prevede ca *„Pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”*.

ANB a transmis la data de 06.10.2006 un raport pe care il numeste „Raport de Continuare a Conformitatii”, care poate fi cel mult considerat Raport de EIC, fara a avea insa o Decizie a ARBAC cu privire la Conformitatea NS.

5.8.10 Evaluarea ARBAC :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB pentru anul 6 de concesiune

ANB a prezentat o serie de informatii, atat pentru perioada de EIC, cat si odata cu prezentarea Raportului Anual pentru anul 6 de concesiune.

Cu scrisoarea nr.809/05.08.2006, 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 forma solicitata de ARBAC pentru a contine toate informatiile relevante necesare verificarii si evaluarii NS. ANB nu s-a conformat si a transmis informatii intr-o forma incompleta fata de cerintele Reglementatorului Tehnic.

In urma verificarilor Raportului ANB transmis cu scrisoarea nr.45411/06.10.2006 si a informatiilor trimise de ANB cu scrisoarea nr.16977/25.10.2006, s-a constatat ca o parte din Excluderile Admisibile propuse nu sunt justificate, fapt pentru care acestea nu au fost aprobate. ARBAC a considerat ca EA5.1 numite de ANB „Bransamente Comune”, care in realitate sunt „contoare de retea” intrucat masoara cantitatea de apa la mai multi utilizatori, procedura care incalca prevederile legale si contractuale ale facturarii si nu se incadreaza la art.7 din HCGMB nr.69/2006. Aceste cazuri au fost eliminate din categoria EA si din valoarea facturilor emise pe baza contoarelor.

In consecinta, ARBAC nu a aprobat EA corespunzatoare codului EA5.1 BC (pentru contoare comune), avand in vedere constatările de mai sus.

Dupa analiza bazelor de date cu informatiile ANB privind valorile facturilor emise la utilizatorii alimentati din retelele publice din avalul contoarelor comune (contoare de retea) precum si cu cazurile de EA prezentate de ANB, ARBAC a refacut calculul de evaluare, rezultand intr-o prima etapa un procent de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de evaluare este de **98.93%**.

Totodata, la verificarea ARBAC s-a constatat ca la consumatorii casnici jumătate din facturi nu sunt facute pe baza citirii contoarelor (fiind facute la 4 luni si nu la 2 luni).

Avand in vedere ponderea valorilor facturilor la consumatorii casnici de circa 10% din totalul facturilor, rezulta ca aproximativ 5% procente de neconformitate ale valorile acestor facturi. Coroborand cele doua constatari de mai sus, valoarea finala evaluata de ARBAC a NS A8 este sub **95%**, fata de prevederea contractuala de **99%**, emitandu-se astfel Decizia nr.26/2006 de respingere a Conformitatii.

ANB a contestat Decizia ARBAC nr.26/2006 prin Plangerea Prealabila transmisa cu scrisoarea nr.57270/24.11.2006. ARBAC a respins contestatia ANB, prin scrisoarea nr.1361/21.12.2006, intrucat a constatat ca este neintemeiata. ANB nu a facut alte demersuri legale de atacare a Deciziei nr.26/2006, aceasta ramanand in vigoare.

b) Verificarile efectuate

In decursul anului 6 de Concesiune, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind modalitatea emiterii facturilor. S-a constatat ca ritmicitatea citirii contoarelor nu este in totdeauna respectata, existand insa multi clienti (casnici) pentru care factura se emite prin estimare, citirea facandu-se la o ritmicitate de 4 luni. Exista si o serie de clienti pentru care citirea contoarelor este imposibila din motive independente de vointa Concesionarului, factura emitandu-se prin estimare, situatii care se pot inscrie in categoria EA. Din verificari ulterioare a rezultat ca, pentru acesti clienti, facturile emise ulterior au fost emise pe baza inregistrarilor contoarelor proprii.

c) Analiza EA

ANB a transmis, cu scrisoarea nr.45411/06.10.2006 odata cu Raportul EIC si o serie de solicitari de EA legate de facturarea clientilor in aria „retelelor telescopice” cat si a „contoarelor comune”.

ARBAC nu a aprobat tipurile de EA care se refera la „contoarele comune” (EA de tipul 5.1.BC), 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.

d) Alte constatari

In afara de cazurile de pe „retelele telescopice”, considerate EA prin prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006, exista insa si un numar de aproximativ de 695 de clienti care sunt facturati pe baza a aproximativ 300 contoare comune montate la cel putin doua blocuri, clienti care in raport cu reglementarile in vigoare sunt facturati incorect. La mai multe solicitari de contorizare a bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrarilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul nejustificat al ANB. Urmand procedura proprie de solutionare a litigiilor, ARBAC va emite in continuare Decizii de expertiza tehnica prin care ANB sa fie obligata sa aplice prevederile contractuale referitoare la contorizarea tuturor blocurilor si implicit la emiterea facturilor numai pe baza inregistrarilor contoarelor montate pe bransamentele proprii fiecarui bloc.

Decizia 3/2007 de penalizare a ANB

Dupa respingerea contestatiei ANB la Decizia ARBAC nr.26/2006 s-au analizat efectele contractuale ale acestei situatii. S-a constatat astfel ca lipsa prezentarii de catre ANB a Rapoartelor Initiale de Conformitate (raportul II, III) pentru NS A8, pe parcursul anului 6 de concesiune, respectiv pana implinirea termenului contractual de 3 luni pentru fiecare perioada de remediere de la data primei notificarii Nerespectarii NS A8 (prin Decizia ARBAC nr.38/2005), Rapoarte ce sunt necesare constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat, precum si constatarea neremedierii serviciului dupa primirea Raportului IV de EIC de la ANB (constatare ce a fost notificata prin Decizia ARBAC 26/2006), determina ARBAC sa emita decizii de penalizare a Concesionarului.

Astfel, pentru impunerea aplicarii prevederilor Contractului de Concesiune, incalcate de catre Concesionar, ARBAC a adoptat Decizia 3/2007 de penalizare a ANB, in urma aplicarii clauzelor:

- 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 Rapoartelor Initiale de Conformitate ale Nivelului de Serviciu A8, care trebuiau prezentate in aprilie si iulie 2006 (din trei in trei luni, conform prevederilor CC),
- 28.2.2 b), pentru constatarea, prin Decizia nr. 26/2006, a lipsei remedierii NS A8 dupa ce ARBAC a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii NS A8 aprobata prin Decizia ARBAC nr. 38/2005.

Prin Decizia 3/2007 Concesionarul, SC Apa Nova Bucuresti SA, este obligat sa plateasca Concedentului o suma de 3.500.000 E (trei milioane cinci sute de mii de Euro), in limita Plafonului maxim de penalizare totala de 5 milioane euro pe un an, cuprinzand:

- doua penalitati de cate 1,5 milioane euro pentru lipsa prezentarii Rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – *Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor*, care trebuiau prezentate de catre ANB in lunile aprilie si iulie 2006, corespunzator fiecarei perioade de evaluare de trei luni de la notificarea Respingerii Conformitatii NS A8, ceea ce constituie nerespectari repetate ale prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, situatie care impune aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune, de penalizare a Concesionarului;
- o penalitate de 1,5 milioane euro pentru lipsa remedierii Nivelului de Serviciu A8 – *Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor*, constatata prin Scrisoarea de Respingere a Conformitatii aprobata prin decizia ARBAC nr. 26/26.10.2006, dupa trecerea mai multor perioade de Evaluare Initiala a Conformitatii de la notificarea Concesionarului cu privire la Respingerea Conformitatii NS A8, aprobata prin Decizia ARBAC nr. 38/26.10.2005, situatie care impune aplicarea prevederilor clauzei 28.2.2 (b) a Contractului de Concesiune, de penalizare a Concesionarului.

Oportunitatea si necesitatea acestei Decizii este intarita de faptul ca prin refuzul asumarii responsabilitatilor contractuale privind NS A8, Concesionarul incalca prevederi legale si un obiectiv important al concesiunii (a se vedea clauza 2.1.3 din CC), privind limitarea abuzului de pozitie dominanta a Concesionarului in raport cu o categorie importanta de Clienti ai sai.

In conformitate cu prevederile art. 4 lit d) si art.5.5 din Statutul ARBAC aprobat prin HCGMB nr.153/2001 si HCGMB nr.233/2005, decizia ARBAC de penalizare a Concesionarului a fost comunicata Primarului General, pentru aplicare.

Prin scrisoarea ANB nr.1452/16.02.2007 inregistrata la ARBAC cu nr. 127/16.02.2007, Concesionarul formuleaza "Plangere prealabila" impotriva Deciziei ARBAC nr. 3/17.01.2007, ARBAC a respins plangerea ANB, constatand ca motivarea aceste plangeri este nelegala si neintemeiata.

Decizia 7/2007 de penalizare a ANB

Prin Decizia nr.26/26.10.2006 si scrisoarea de neconformitate nr.1203/26.10.2006 ARBAC a notificat ANB cu privire la respectarea clauzei 28.2., amintind Concesionarului si de obligatia de a prezenta Plan de Imbunatatire (in maxim 2 luni de la solicitarea ARBAC – solicitare ce a fost facuta in 26.10.2006 odata cu transmiterea scrisorii de Respingere a Conformitatii NS A8).

Constatand lipsa transmiterii Raportul Initial de Conformitate (RIC), de buna credinta, ARBAC a notificat din nou, prin scrisoarea nr.137/20.02.2007, pentru prezentarea Raportului. In notificare, ANB a fost avertizata ca in cazul in care ANB nu transmite Raportul la sfarsitul

perioadei de remediere, ARBAC va fi nevoita sa aplice clauza 28.9.3 din CC, pentru lipsa de informatii relevante in legatura cu o nerespectare a NS.

Avand in vedere lipsa prezentarii de catre ANB a Rapoartului Initial de Conformitate (raportul V- primul pe anul 7 al Concesiunii) pentru NS A8 pana implinirea termenului contractual de 3 luni pentru fiecare perioada de remediere de la data notificarii Nerespectarii NS A8 (prin Decizia ARBAC nr.38/2005), Raport ce este necesar constatarii daca Nerespectarea a fost remediata si Nivelul de Serviciu a fost realizat, in urma constatarii neremedierii dupa primirea Raportului IV de la ANB (constatare ce a fost notificata prin Decizia ARBAC 26/2006), tinand seama ca nu a fost respectata clauza 28.9.2, s-au indeplinit conditiile de aplicare de catre ARBAC a prevederilor clauzelor 28.9.3.. ARBAC a mai constatat ca motivele invocate prin scrisoarea ANB 4359/07.03.2007, referitoare la refuzul ANB de a transmite un nou Raport, sunt lipsite de fundamentare si contrare obligatiilor sale contractuale.

ARBAC a mai constatat ca obligatia Concesionarului de a prezenta Planuri de Imbunatatire intr-un interval de 2 luni de la solicitarea Autoritatii de Reglementare Tehnica (termen 26.12.2006), nu a fost respectata.

Procedurile contractuale, Deciziile ARBAC nr. 38/2005, 6/2006, 26/2006 si 3/2007, precum si analiza obiectiilor ANB la aceste decizii, arata ca sunt necesare si oportune masurile de aplicare a prevederilor clauzei 28.9.3 privind nerespectarea de catre Concesionar a prevederilor clauzei 28.9.2, pentru lipsa prezentarii de catre ANB a raportului de EIC a NS A8 in februarie 2007, pentru care Concesionarul are obligatia de a plati penalitati de cate 1,5 milioane euro pentru fiecare incalcare, penalitati aplicabile in limita plafonului maxim de penalizare anual de 5 milioane euro. In consecinta ARBAC a emis Decizia nr.7/2007 si a notificat Concesionarul cu privire la urmatoarea perioada de Evaluare pentru care trebuie sa prezinte RIC.

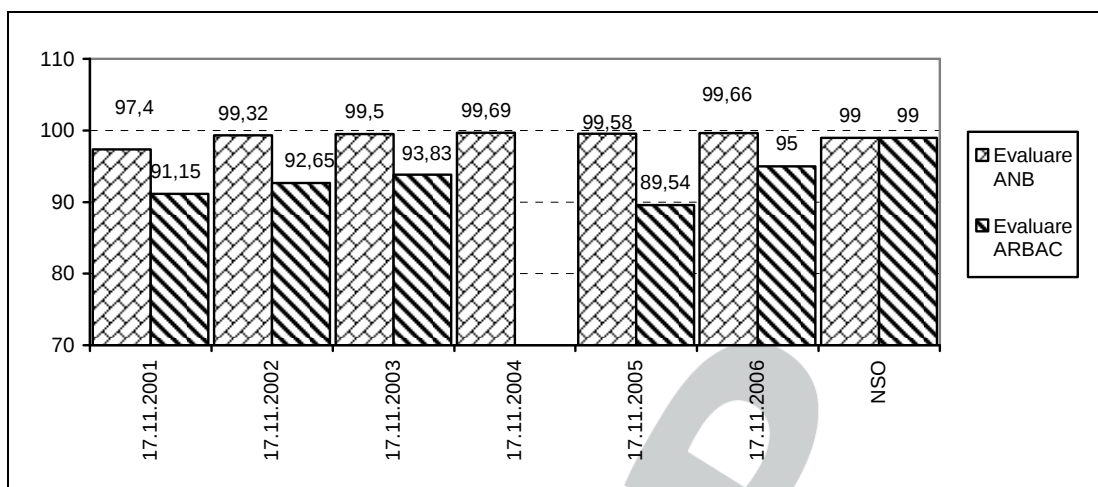
Raport Anual 2006

In Raportul pentru anul 2006, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **99,66%**, care reprezinta evaluarea pentru perioada de 12 luni (17.11.2005 ÷ 16.11.2006), evaluare care insa nu a respectat prevederile Deciziei ARBAC nr.32/2002 privind NSB si nici instructiunile si notificările ARBAC din Deciziile ARBAC nr. 38/2005, 6/2006, 26/2006, 3/2007 si 7/2007, intrucat nu a tinut seama de valoarea facturilor emise pe baza a aproximativ 300 „contoare comune”.

Aceasta atitudine a Concesionarului de a nesocoti Deciziile de reglementare ale ARBAC dovedeste rea credinta, motiv pentru care, tinand seama si de alte decizii ale ARBAC nerespectate de ANB, Comitetul Executiv al ARBAC a inaintat un raport catre Concedent prin care a informat ca se indeplinesc conditiile de reziliere a Contractului de Concesiune din culpa Concesionarului in conformitate cu prevederile clauzei 50.1.1(i) din Contractul de Concesiune (decizii care se prezinta in anexa la prezentul Raport).

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

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	NSO
Evaluare NS - ANB	97,4%	99,32%	99,50%	99,69%	99,58%	99,66%	99%
Evaluare NS - ARBAC	91,15%	92.65%	93.83%	neevaluat	89,54%	< 95%	99%



5.9 “B1 ” Calitatea apei efluentului

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.9.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul testelor “reusite” (care depasesc valorile standard conform definitiilor si procedurilor precizate in Contractul de Concesiune pentru Standardul Obiectiv B1) si numarul total de teste efectuate.

5.9.3 Termen limita de conformitate :

- 6 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 caldă);
- 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 Autoritati 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.

In cazul in care debitul de apa in instalatii este sub 3 DVU, se va asigura o capacitate de stocare suficienta a apei de ploaie pentru a putea accepta un debit de intrare de 6 ore. Precipitatiile care depasesc aceasta capacitate de stocare pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm. Apa de ploaie stocata va fi epurata cat de curand posibil pentru a atinge Standardele Obiectiv.

5.9.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

Realizarea "Standardului Uniunii Europene (EU) Epurare Completa", privind concentratia maxima la deversare:

- CB05 (20°C) concentratia maxima la deversare de 25 mg O₂/l fara nitrificare;
- CCO (metoda cu dicromat de potasiu) concentratia maxima la deversare de 125 mg O₂/l;
- Total solide in suspensie concentratia maxima la deversare de 35 mg/l;
- Fosfor total concentratia maxima la deversare de 1mg P/l;
- Azotat total concentratia maxima la deversare de 10 mg/l.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.9.8 Monitorizare si Rapoarte ANB

Raport Anual

Raportul Anual nu contine valori ale indicatorului calitatii apei efluentului, intrucat statia de epurare nu a fost finalizata.

5.9.9 Monitorizarea si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Intrucat statia de epurare nu a fost finalizata, nu au existat activitati de monitorizare a apei epurate.

In prezent prin Laboratorul de analize se urmareste mentinerea parametrilor apei uzate in limitele valorilor maxime stabilite prin NTPA 002/ 1997 – Normativ privind conditiile de evacuare a apelor uzate in retelele de canalizare a localitatilor. Din acest punct de vedere valoarea testelor efectuate se incadreaza in valorile maxime stabilite prin NTPA in procent de 100%, mai putin consumul chimic de oxigen de 97,30% si total solide in suspensie de 86,49%.

5.9.10. Observatii privind realizarea Statiei de Epurare Glina:

5.9.10.1 Scurt istoric

Statie de Epurare a Apelor Uzate Glina (SEAU) a fost proiectata intre anii 1970 – 1980 de catre ISLGC, iar lucrarile de executie au avut loc in perioada 1980 – 1990 si reluate intre anii 1993 – 1996.

Statia a fost conceputa pentru trei linii tehnologice, din care au fost demarcate executia pentru doua linii aflate in diferite faze de executie:

- linia 1 de tratare executie aproximativ 90%
- linia 2 de tratare aproximativ 35%
- linia 3 de tratare-----
- linia namolului aproximativ 60%

Tehnologia de epurare prevazuta initial era tehnologia clasica a anilor 1970 cu treapta mecanica si treapta biologica, iar pentru tratarea namolului era prevazuta utilizarea de concentratoare de namol, fermentarea in metantancuri si uscarea prin deshidratare mecanica prin filtre presa.

Fiecare linie tehnologica era proiectata pentru o capacitate de 7,5 – 15 mc/sec functie de gradul de dilutie in perioada ploilor.

RGAB-ul a reanalizat, incepand din 1997, problema statiei de Epurare Glina, impreuna cu fimele Mannesmann/ PROED/ SETA, constatand multe deficiente si deteriorari ale structurilor de rezistenta existente cat si a instalatiilor si echipamentelor mecanice furnizate

inainte de anii 1980, precum si randamentele scazute si consumurile de energie mare ale instalatiilor din proiectul initial.

Cu aceasta ocazie s-a elaborat un Studiu actualizat bazat totusi pe structuri si concepte existente propunand doua linii tehnologice urmate de o cerere de finantare ISPA in valoare de aproximativ 184 mil. EURO, care nu s-a finalizat.

Avand in vedere ca poluarea produsa de apele reziduale ale Municipiului Bucuresti reprezinta aproximativ 20 - 25 % din poluarea totala produsa de Romania, SEAU a fost declarata prioritate in cadrul Planului National de Actiune pentru Protectia Mediului insusit Ministrul Mediului, Ministrul de Finante si Ministrul Integrarii Europene.

In aceasta situatie in cadrul si cu finantare UE s-a reluat problema finalizarii SEAU Bucuresti prin elaborarea unui nou Studiu in anii 2000 - 2001 care a dezvoltat propunerile Mannesmann introducand o a treia linie de epurare luand in calcul debite suplimentare pentru perioada de timp uscata esalonata pe doua etape in valoare totala de 429 mil. EURO astfel:

- 2004 - 2015 - 2 linii tratare - 15 m/sec val. = 293 mil. EURO
- 2015 - 2020 - 1 linie tratare - 7,5 m/sec val. = 146 mil. EURO

Principala concluzie a studiului finantat de UE a fost necesitatea unui contract de asistenta tehnica pentru detalii suplimentare cu privire la debitele si incarcarile care ajungeau la Glina, modernizarea tehnologiilor de tratare si a componentelor mecanice, electrice si de automatizare cat si impactul evacuarilor industriale asupra procesului de epurare propus, in vederea realizarii unor studii tehnice si de protectie a mediului si pregatirea Studiilor de Fezabilitate si a Documentatiilor de licitatie.

Principalele orientari ale acestei modernizari sunt:

Etapa I;

- renovarea si finalizarea liniei 1 (existenta), in vederea obtinerii unui debit constant de 10 mc/ s la concentratiile poluantilor estimate pentru anul 2008;
- renovarea si finalizarea instalatiilor existente (pentru fermentarea namolului si stabilizarea acestora, si productia de biogaz) si asigurarea capacitatii necesare de ingrosare si de deshidratare pentru cantitatea estimata de namol produsa in linia 1;
- realizarea proiectului si construirea unei noi linii de epurare a apelor reziduale cu un debit minim proiectat de 10mc/ s la concentratiile poluantilor estimate pentru anul 2015;
- construirea unei capacitati suplimentare de fermentare a namolului si a unui incinerator pentru intreaga cantitate de namol produsa;
- elaborarea unei solutii de management a apelor pluviale dupa demolarea structurilor existente in linia 2;

Etapa II;

- conversia liniei 1 pentru a atinge o calitate de efluent standard pentru o statie care descarca in ape sensibile la poluare. Solicitarile anticipate sunt: eliminarea fosforului si reconfigurarea bazinelor de aerare existente in vederea eliminarii biologice a azotului;
- pe baza performantei atinse la linia 1, linia 2 se va extinde in vederea unei epurari tertiare. Aceasta ar putea include bazine de aerare suplimentare, instalatia de dozare chimica, suflante suplimentare si reconfigurarea etapei biologice a liniei 2 pentru eliminarea azotului.

5.9.10.2 Implicarea ARBAC in pregatirea proiectului Glina

Desi am solicitat prin scrisorile nr. 125/ 2.02.05 si 81/ 17.01.06 implicarea personalului ARBAC in activitatea PIU, totusi nu am fost consultati cu privire la pregatirea realizarii statiei Glina.

5.9.10.3 Implicarea ARBAC in realizarea statiei Glina

Prin scrisoarea nr. 91/5.02.07 transmisa D.P.M. - E.E.C. - Unitatea de Implementare a Proiectului (PIU) sunt precizate atributiile ARBAC prevazute de clauzele 10.2, 48.1.1, 48.1.2 si

48.4 din Contractul de Concesiune cu precizarea etapelor privind contractul pentru executia lucrarilor incheiat intre Municipalitate si consortiu AKtor/Athena S.A.

Incepand din 2007, urmare a solicitarii PMB – DPM – EEC – PIU, personalul ARBAC a participat activ la realizarea Contractului de Asistenta tehnica acordat P.I.U.

5.9.10.4 Observatii

ARBAC a constatat ca pentru realizarea statiei de epurare trebuie parcurse de urgenta urmatoarele etape:

- a)** transferului in posesia si folosinta Municipiului Bucuresti, pe durata realizarii investitiei “Reabilitarea si modernizarea Statiei de epurare a apelor uzate Bucuresti – Faza I”, a bunurilor proprietate publica a Municipiului Bucuresti aferente Statiei Glina, concesionate catre Apa Nova de Municipiul Bucuresti prin Contractul de Concesiune al serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, semnat la data de 29.03.2000;
- b)** transferului in posesia si folosinta constructorului, pe durata realizarii investitiei mentionate, a bunurilor proprietate publica a Municipiului Bucuresti aferente Statiei Glina;
- c)** aprobarea de cereri catre Comisia de Experti de ajustare tarifara extraordinara a tarifului, cauzata de reducerea/ cresterea cheltuielilor Concesionarului in raport cu echilibrul dintre cheltuieli si rezultate prevazut de Contractul de Concesiune;
- d)** aprobarea Memorandumului de intelegere cu solutiile si procedurile de recuperare a fondurilor imprumutate de Municipalitate pentru constructia statiei Glina, in conditiile dintre Municipalitate si banci.
- e)** aprobarea unor eventuale completari/ modificari ale prevederilor Contractului de Concesiune, in legatura cu realizarea NS B1, tinand seama de prevederile memorandumului de finantare si implementarea taxei apei uzate.

5.10 "B2" Acoperire canalizare

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.10.1 Definitie : 100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii pe strada sau in apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50 m conform Caietului de Sarcini Anexa A Partea I - Aria Serviciilor.

"Capacitate adecvata" inseamna ca conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-I permita transportul apei la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la debitele si presiunile cerute conform prezentului Contract.

"Strada" inseamna orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.

"Gospodarie" inseamna orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.

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

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

5.10.4 Masurat prin: Lungimea strazilor eligibile prevazute cu retele de canalizare, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei.

5.10.5 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.

5.10.6 Excluderi Admisibile (EA):

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

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Acceptabile (EA) de la obligatiile Concesionarului privind NS B2:

- 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 prevederilor contractuale privind extinderi de retele de canal de catre cei implicati in realizarea acestora.

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 instructiuni prezentate in raportul anterior incluse si in prevederile care se regasesc in procedura din Anexa la Decizia ARBAC nr. 20/ 2006.

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:

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 constructie;

II. - 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 obinerea 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 si Decizia ARBAC

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) =83% prin Decizia ARBAC nr. 20/ 2006.

Initial, ARBAC a aprobat prin Decizia 8/ 2002 un NSB = 91,2%, 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 din 2002, care au stat la baza aprobarii NSB B2 nu au fost exacte, solicitand 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 efectuat o ancheta in acest sens in 2005 si a prezentat lista refacuta in luna decembrie 2005, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele la Data Concesiunii sunt Lcanal = 323,0 km, corespunzatoare la 1323 strazi.

ARBAC a solicitat confirmarea 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, la care nu s-a primit raspuns.

In baza raportului ANB, intocmit pe baza anchetei sale din 2005, ARBAC a aprobat ANB DECIZIA nr. 20/ 2006 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 (prezentat in anexa).

ANB a contestat in justitie aceasta Decizie, sentinta instantei de fond respingand insa contestatia ANB ca nefondata.

5.10.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

Valori raportate de ANB in 2006= 92,46%, valoare nerelevanta avand in vedere cele expuse anterior (5.10.8) calculat fata de valoarea NSB aprobat prin Decizia nr. 8/ 2002.

In anul 2006 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 6,68 km, totalizand in primii 6 ani de concesiune realizarea a 23,68 km dintr-un total de 323 km reprezentand 7,3%.

Tabel cu situatia realizarii investitiilor si extinderilor – anul 6 de concesiune – comunicata de ANB

Investitor	Km realizati in Aria Serviciului	% in Aria Serviciului	Obs.

ANB	23,68	7,3	a realizat ANB 7,3% in 60% din timpul necesar atingerii NS
NSB (Decizia 20/ 2006)	323	100%	-

Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de P.S. in extinderile de retele in anul 6 de concesiune.

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.

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC, constatandu-se ca datele continute nu sunt suficiente si relevante pentru aprecierea corecta a NS B2.

Astfel ARBAC a constatat lipsa datelor referitoare la realizarile Primariile de Sector privind lucrarile de extindere a retelor de apa realizate de acestea, in mod deosebit datele de identificare a lucrarilor, valoarea acestora cat si influenta asupra evaluarii corecte a NS B2.

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:

d1) Nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune si art. 16 (6) din HCGMB nr. 157/ 2005.

In sensul ca toate lucrarile publice din sistemul de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti vor fi realizate numai pe baza studiilor de fezabilitate aprobate de CGMB, in baza avizelor tehnice ale operatorului si CTE – PMB.

d2) 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 6. 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.

e) Concluzii:

NS realizat de ANB este de 86,5% si nu 92,46% cat a raportat ANB.

In primii 6 ani ANB a realizat cumulativ 23,68 km reprezentand 7,3 % din obligatia sa in 60% din timpul disponibil pana la TLC, ceea ce arata ritmul scazut de pregatire a ANB, a atingerii acestui NS nu este adecvat asigurarii atingerii NS B2 si asigurarii calitatii serviciilor, asa cum prevede Contractul de Concesiune mentinandu-se zone intinse din Bucuresti, unde se mentin conditii de imbolnavire si epidemii prin consum de apa din puturi cu panza freatica infestata, fapt deosebit de ingrijorator.

Din Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 6 de concesiune a 6,68 km este mult sub ritmul necesar, pentru primii 6 ani realizand 23,68 km retea canalizare reprezentand 7,3 % din sarcina ANB.

Avand in vedere ca s-a scurs 60% din timpul necesar NS B2 constatam ca doar 7,3 % din sarcina a fost realizata de ANB.

Primariile de Sector au realizat la finele anului 5 de Concesiune, din fonduri bugetare 41,2 km de strazi pe care au extins retele de canal (12,7%).

Aportul la realizarea retelor de apa pe care l-au dat 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 prealabile intre Municipality si Concesionar cu precizarea responsabilitatilor si consecintelor asupra echilibrului financiar al Contractului de Concesiune, in cazul investitiilor facute in aria de responsabilitate a concesionarului, constatandu-se nerespectarea prevederilor Contractului de Concesiune, chiar si dupa 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 Municipiul 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 si Primariile de Sector nu au prezentat situatii clare din care sa rezulte asumarea responsabilitatilor sale in cadrul lucrarilor de pavare programate si coordonate de PMB;
- PMB a incalcat strategia serviciilor de apa si canal aprobata prin HCGMB nr. 273/98 cu implicatii negative pentru eficienta, eficacitate si economicitate a investitiilor in extinderea retelor de apa, constatandu-se o lipsa de transparenta cu privire la aceste lucrari publice din partea tuturor investitorilor.

Recomandari:

Avand in vedere conditiile de mai sus consideram necesare si oportune urmatoarele masuri:

1) Punerea in aplicare de urgenta a HCGMB nr. 256/ 2006 privind ExTA negativa pentru extinderile realizate de Municipality in aria de responsabilitate a Concesionarului ANB, prin aplicarea art. 3 din Hotararea 256/ 2006 astfel: "Primaria Municipiului Bucuresti, Primariile sectoarelor 1 – 6 si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. vor prezenta ARBAC, Comisiei de Experti si ANRSC toate informatiile de care dispun cu privire la investitiile realizate sau in curs de realizare in Sistemul de alimentare cu apa si canalizare, dupa sfarsitul anului 2005, in vederea pregatirii si transmiterii TAR de catre ARBAC, conform prevederii art. 2, precum si pentru intocmirea Raportului Comisiei de Experti si a avizului ANRSC. Pana in prezent ARBAC nu a primit aceste informatii.

2) Aprobarea proiectului de Hotarare al CGMB privind conditiile generale care trebuie respectate de Municipality pentru realizarea de lucrari de extindere retele in Aria Concesionata dupa anul 2005, similar cu HCGMB nr. 256/ 2006 privind aprobarea unei ExTA negative corespunzatoare investitiilor Municipality in aria de responsabilitate a Concesionarului ANB.

3) Valorificarea prevederilor Contractului de Concesiune (a se vedea si instructiunile din scrisorile transmise Primariilor de Sector din Anexa la prezentul Raport (Anexa 5) prin:

- pavarea strazilor din cadrul PMB si PS;
- informarea corecta a cetatenilor.

4) Cresterea transparente, 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), prin aplicarea corecta si sistematica a prevederilor C.C.

5) Imbunatatirea coordonarii lucrarilor de extinderi a retelelor si modernizarea retelelor stradale prin Programele de coordonare anuale incheiate la nivelul PMB.

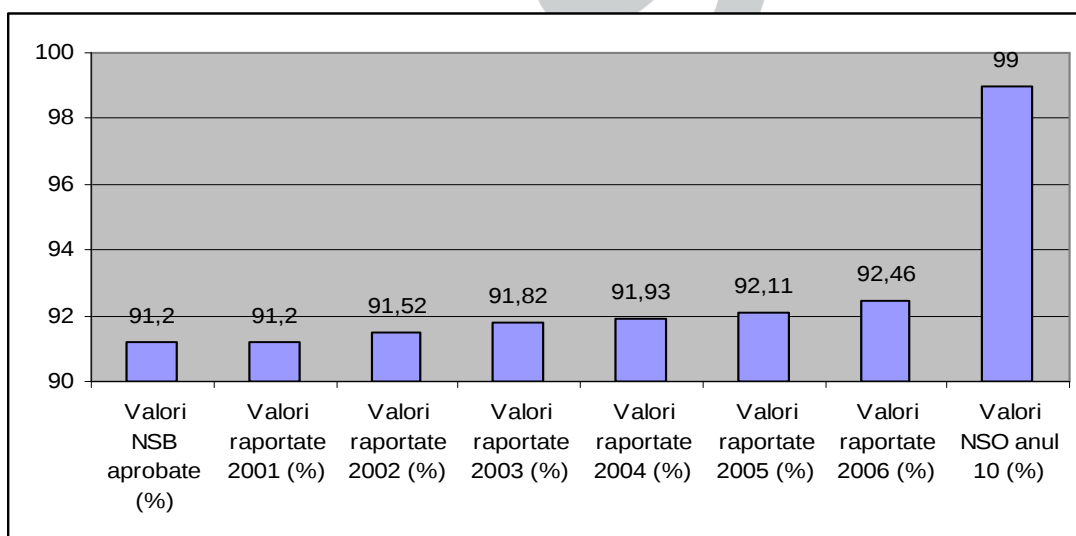
Instructiunile ARBAC privind respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a HCGMB nr. 157/ 2005 se prezinta in anexa la prezentul Raport.



Strazi in cartierul Ferentari dotate doar cu cisele stradale si canalizare stradala

5.10.11 Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%) Decizia 8/2002	Valori NS raportate 2001 (%)	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	NSB recalculat Decizia 20/2006	Valori NS raportate ANB/ARBAC* 2006 (%)	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	83	92,46 86,95	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 pentru EIC: 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.

Intrucat Concesionarul nu a realizat Conformitatea Nivelului de Serviciu la Termenul Limita de Conformitate, 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.

Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii este 24.01 a fiecarui an.

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 Acceptabile 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.

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 in anul 6 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cuprinzand notificările inregistrate in perioada 02.12.2005 – 01.12.2006 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2005 – 05.12.2006) cu urmatoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **95,25%** 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 6 de concesiune

"Raportul ANB, anul 6 de concesiune" cuprinde notificările inregistrate in perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2005 – 16.11.2006 cu urmatoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **95,3%** 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 :

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2002 – 27.09.2002.
- Decizia ARBAC nr.1/03.01.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 03.10.2002– 04.12.2002.
- Decizia ARBAC nr.1/05.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 04.12.2003.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2003 – 04.12.2004.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2004 – 04.12.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 in anul 6 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 60010/14.12.2006, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3", cu notificari inregistrate in perioada 02.12.2005 – 01.12.2006 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2005 – 05.12.2006.

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

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2006 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 cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 1209 de cazuri, un numar de 692 au fost cazuri in care erau acumulari de apa in denivelari, gurile de scurgere functionand normal. De asemenea, un numar de 35 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 14 cazuri sunt acumulari de apa in timpul unor ploi cu caracter exceptional cand gurile de scurgere nu au facut fata in preluarea apei pluviale datorita cantitatilor mari cazute si 62 cazuri in care s-au degajat gurile de scurgere de zapada si de frunze. Aceste 76 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 notificările 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.

La verificarile efectuate in luna martie s-au facut , prin fisele de inspectie, urmatoarele observatii:

1. notificările multiple pentru acelasi caz se iau in calcul la evaluarea NS ca un singur caz, avand ca data de inregistrare la sursa data primei notificari;
2. cazurile care se regasesc ca Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune, trebuie evidentiuate ca atare si nu ca notificari care nu se confirma (ex.:infundari GS datorate unor ploi exceptionale, GS blocate de zapada si de frunze, etc.).

In evaluarea sa ANB nu a tinut cont de aceste observatii, astfel incat din cele 1209 cazuri care nu se confirma ca infundari GS, 235 sunt notificari multiple care se exclud din calcul si 76 sunt cazuri care, de fapt, nu s-au putut aproba ca Excluderi Admisibile, pentru ca ANB nu a prezentat solicitarea si documentatia doveditoare conform Deciziei ARBAC nr. 23/2005, astfel incat acestea constituie cazuri neconforme.

c) Analiza EA:

Din verificarea cazurilor neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca, 14 cazuri sunt acumulari de apa in timpul unor ploi cu caracter exceptional, cand gurile de scurgere nu au facut fata in preluarea apei pluviale datorita cantitatilor mari cazute si 62 cazuri in care s-au degajat gurile de scurgere de zapada si de frunze. Aceste 76 notificari apartin NS B3, dar constituie, conform CC, cazuri de Excludere Admisibila.

d) Alte constatari:

In perioada de evaluare a aparut o situatie legata de evenimente pluviometrice deosebite, in care ARBAC a efectuat monitorizarea NS B3, constatandu-se urmatoarele:

In urma precipitatiilor cazute in ziua de 14.03.2006, ARBAC a monitorizat situatia arterelor de circulatie in Municipiul Bucuresti din punct de vedere al functionarii sistemului de canalizare, constatand urmatoarele zone cu probleme de acumulari de ape pe carosabil si la care ANB a intervenit cu utilaje si echipe de muncitori pe toata perioada zilei de 14. 03.2006 :

Sectorul 1

1. Bd. Dinicu Golescu
2. Str. Berzei
3. Str. Dr. Felix
4. Str. Teheran

5. Cal. Dorobanti (Televiziune)

6. Bd. Magheru (intre C.A. Rosetti si P-ta Romana)

ANB a intervenit in aceste zone cu 6 Autocuratitoare si 4 Autoutilitare Dacia cu echipe cu sarme pentru deblocarea gurilor de scurgere de zapada si curatarea celor infundate.

Sectorul 2

1. Bd. D-na Ghica (la SUPERCOM –Pod Colentina)

2. Bd. Barbu Vacarescu

3. Bd. Mihai Bravu – Liceul Iulia Hasdeu

4. Bd. Mihai Bravu intersectie cu Bd. Pache Protopopescu

ANB a intervenit in aceste zone cu 4 Autocuratitoare si 2 Autoutilitare Dacia cu echipe cu sarme pentru deblocarea gurilor de scurgere si curatarea lor.

Notificari primite : 4 guri de scurgere infundate si 2 acumulari de apa (str. Pancota si bd. Iancului nr. 59)

Sectorul 3 si 4

1. Bd. 1 Decembrie intersectie cu bd. Liviu Rebreanu

2. Bd. Nicolae Grigorescu intersectie cu bd. Liviu Rebreanu

3. Bd. Camil Ressu intersectie cu bd. Nicolae Grigorescu

4. Zona IOR

5. Bdul Alexandru Obregia, in zona Cinema Cultural

6. Calea Vacaresti, intersectia cu Bd Tineretului

7. Bdul Cantemir – Strada Marasesti

ANB a intervenit cu 6 Autocuratitoare cu cate 3 muncitori, 2 Cisterne cu cate 3 muncitori, 2 Basculante si 5 Autoutilitare Dacia cu echipe dotate cu unelte pentru deblocarea si desfundarea gurilor de scurgere.

Notificari primite: 3 guri de scurgere infundate, si 5 acumulari de apa.

Sectorul 5

1. Trafic Greu

2. Str. Eroii Sanitari – zona Cotroceni

3. Bd. Kogalniceanu

4. Razoare intersectia cu Trafic Greu

ANB a intervenit cu 3 Autocuratitoare, 3 Autoutilitare Dacia Papuc cu echipe pentru deblocarea si desfundarea gurilor de scurgere si 1 Cisterna, toate deservite de 35 oameni.

Sectorul 6

1. Str. Valea Cascadelor

2. Bd. Timisoara

3. Intersectia Razoare intersectie cu Bdul Timisoara

4. Cal. Giulesti de la str. Izbanda pana la str. Sabadeni

5. Str. Brasov intre bd. Ghencea si bd.Timisoara

6. Bd. Iuliu Maniu – se curate guri de scurgere

7. Str. Dr. Taberei

ANB a intervenit cu 3 Autocuratitoare si 4 Autoutilitare cu 8 echipe a 2 oameni.

Notificari primite: 10 guri de scurgere infundate, 17 acumulari de apa si 5 infundari racorduri.

Traseul pe care l-a verificat ARBAC in ziua de 14.03.2006, ora 15 a fost urmatorul:P-ta Kogalniceanu, Palatul Parlamentului, Bd. Cosbuc, str. Mitropolit Nifon, Parcul Carol, bd. Marasesti, str. Olimpului, str. Serban Voda, str. Frigului, str. Candiano Popescu, str. Lanariei, bd.Sincai, bd. Tineretului, cal. Vacaresti, Big Berceni, sos. Oltenitei, Cimitirul Bellu, str. Cutitul de Argint, Autogara Filaret, str. 11 Iunie, str. Regina Maria, Rond Cosbuc, cal. Rahovei, str. Sebastian, Dr. Sarii, Dr. Taberei, P-ta Moghioros, bd. Timisoara, sos. Panduri, Academia Militara, Eroii Sanitari.

Pe tot acest traseu s-a constatat ca existau guri de scurgere blocate de zapada (zapada curatata de pe carosabil a fost depozitata de-a lungul trotuarelor, blocand astfel gurile de scurgere), de asemenea existau acumulari mari de apa, cu toate ca gurile de scurgere erau degajate, datorate gropilor din carosabil si contrapantelor drumurilor. De asemenea pe foarte multe artere gurile de scurgere erau blocate de masini parcate, ceea ce facea imposibila interventia echipelor ADP si ANB pentru deblocarea de zapada a gurilor de scurgere.

S-au constatat zone cu baltiri de apa chiar pe arterele al caror carosabil a fost reabilitat, datorate nerespectarii unor pante longitudinale catre gurile de scurgere existente.

S-au intalnit echipele si utilajele ANB in activitate in zona parcului Carol, Oltenitei, Drumul Taberei si Bdul Panduri.

In perioada 14.03.2006 ora 0.00 – 12.00, s-au inregistrat la Centrul Tehnic de Apel al ANB un numar de 231 notificari (apeluri telefonice), din care 104 apeluri se refereau la zone cu acumulari de apa sau guri de scurgere blocate de zapada, sau infundate si care nu mai puteau prelua apele din zonele respective.

e) Concluzii:

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2006, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 cu urmatoarele valori:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **96,04%** din incidente, fata de **75%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **98,15%** din incidente, fata de **98%** cat prevede Contractul de Concesiune;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **1,85%** din incidente

Pentru a diminua efectele unor ploii 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 efectueze lucrari de imbunatatire, modernizare si intretinere conform Bunei Practici Industriale,
- sa ia masuri de siguranta pentru prevenirea situatiilor de urgenta,
- 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 B3 in anul 6 de concesiune :

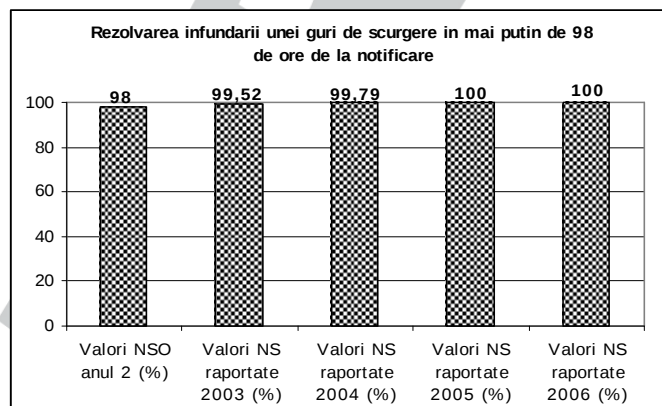
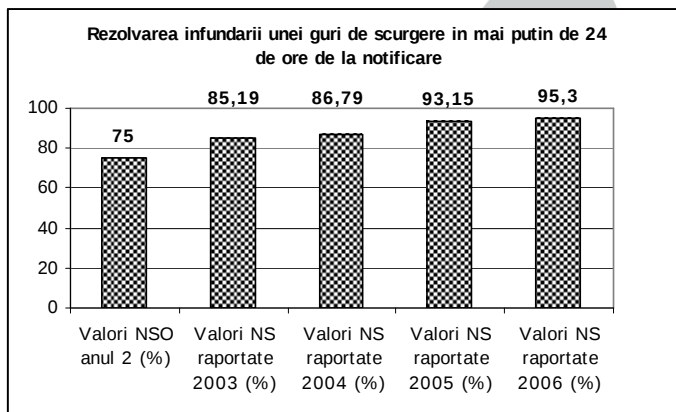
Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 6" pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B3 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B3 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, 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 NSO anul 2 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	0 ÷ 24 ore	75	85,19	86,79	93,15	95,30
	0 ÷ 96 ore	98	99,52	99,79	100	100
	> 96 ore	2	0,48	0,21	0	0
	TOTAL	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 pentru EIC : 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 ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a 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 in anul 6 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 29.08.2005 – 28.08.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 - 27.09.2006 cu urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **51,04%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **84,41%** 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 6 de concesiune

“Raportul ANB, anul 6 de concesiune” cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsa între 17.11.2005 – 16.11.2006 cu următoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **55,15%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **88,48%** 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:

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis următoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.39/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.1 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.06.2005 - 27.09.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 6 de concesiune :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr.45411/06.10.2006, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1”, cu notificari inregistrate in perioada 29.08.2005 – 28.08.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006.

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

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluarea Continuarii 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 perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 1060 notificari de prabusiri canal colector, din care 239 de cazuri notificate nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

Cu toate ca in urma verificarilor la Centrele Operationale din martie 2006 s-au incheiat Fisele de inspectie in care s-a specificat ca notificările multiple pentru acelasi caz se iau in calculul evaluarii ca un singur caz, aceste fise fiind semnate de catre reprezentantii ANB, la calcul Evaluarii Conformitatii, ANB nu a tinut cont de aceasta observatie.

Ca urmare, la evaluarea conformitatii ARBAC a exclus din calcul notificările multiple pentru acelasi caz (in numar de 106), astfel incat numarul total de cazuri de prabusiri canal colector luat in calcul a fost de 715.

Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata între data/ora inregistrării notificarilor la sursa si data/ora finalizării umpluturii si refacerea pavajului.

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, surpare pe instalatia interioara, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector. Cazurile de infundare au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.2 , tratate si rezolvate ca infundare de canal colector.

c) Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare Initiale a Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.27/26.10.2006, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 cu următoarele valori:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **55,24%** din incidente;

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **86,85%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 6 de concesiune :

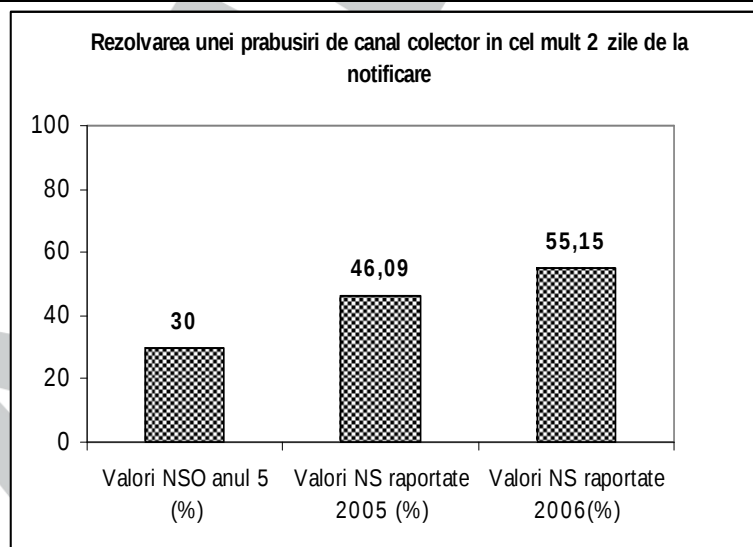
Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 6 de concesiune" pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

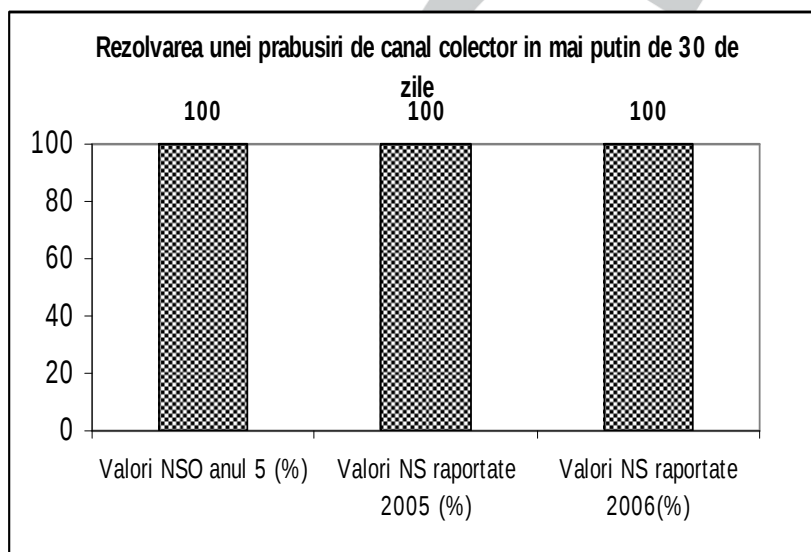
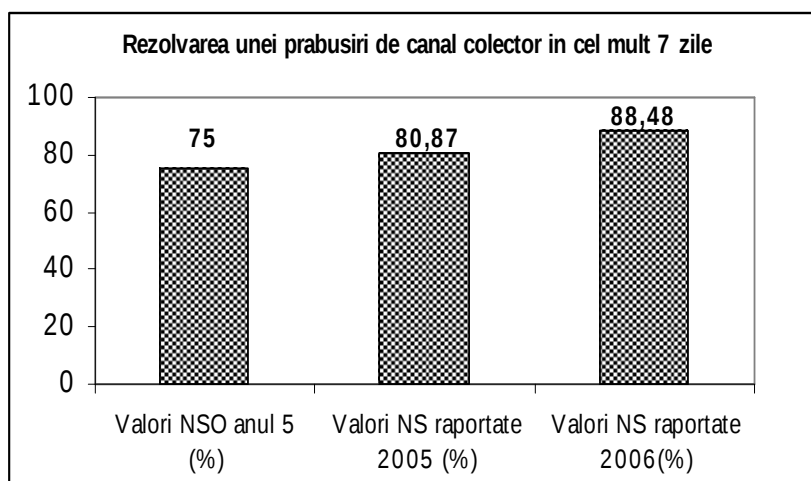
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.1 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.1 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, Nivelul Serviciului B4.1 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

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

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	30	46,09	55,15
	0 ÷ 7 zile	75	80,87	88,48
	0 ÷ 30 zile	100	100	100





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 pentru EIC: 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 ARBAC a reglementat prin Decizia 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluserilor Admisibile.

5.13.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

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 in anul 6 de concesiune:

Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006) cu urmatoarele valori ale NS B4.1:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,78%** 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 6 de concesiune

"Raportul ANB, anul 6 de concesiune" cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2004 – 16.11.2005 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,96%** 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.

5.13.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.40/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2005 - 27.09.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 6 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 45411/06.10.2006, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 26.09.2005 - 25.09.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 - 27.09.2006.

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 06.10.2006, 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, prin sondaj, Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

- adresa gresita;
- avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal;
- busonat pentru neplata;
- strada necanalizata;
- canal nepreluat ANB;
- canal prabusit.

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind cazuri de prabusire canal colector, cazuri care se incadreaza in NS B4.1, au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.1, tratate si rezolvate ca prabusiri de canal colector.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 15641 notificari de infundari canal colector, din care 5098 de cazuri notificate nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii.

Cu toate ca in urma verificarilor la Centrele Operationale din martie s-au incheiat Fisele de inspectie in care s-a specificat ca notificari multiple pentru acelasi caz se iau in calculul evaluarii ca un singur caz, aceste fise fiind semnate de catre reprezentantii ANB, la calcul Evaluarii Conformitatii ANB nu a tinut cont de aceasta observatie.

Ca urmare, ARBAC la evaluarea conformitatii a exclus din calcul notificari multiple pentru acelasi caz in numar de 1919, astfel incat numarul total de cazuri de infundari de canal colector este de 13722.

c) Analiza EA:

ARBAC, tinand cont de Decizia 23/2005, la evaluare a exclus din calcul duratele de intarziere temporara pentru care ANB a transmis solicitarea si documentele justificative pentru aprobarea Excluderilor Admisibile.

ANB a solicitat 1 caz de EA pentru care au fost 5 notificari, prezentand documentele justificative (scrisorile ANB nr. 24304/2006 si 27482/2006) pe baza carora ARBAC a analizat si a aprobat acceptarea acestor EA de tip lipsa acces (gripa aviara).

d) Concluzii:

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 28/26.10.2006, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **95,53%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 6 de concesiune :

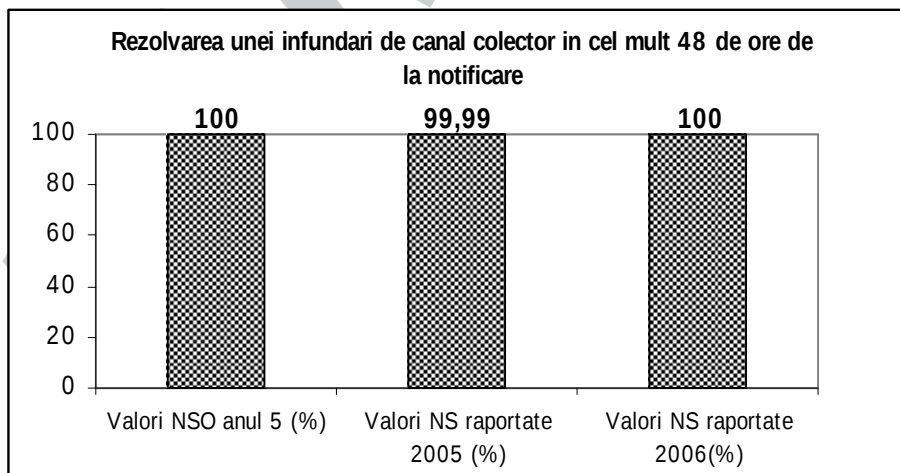
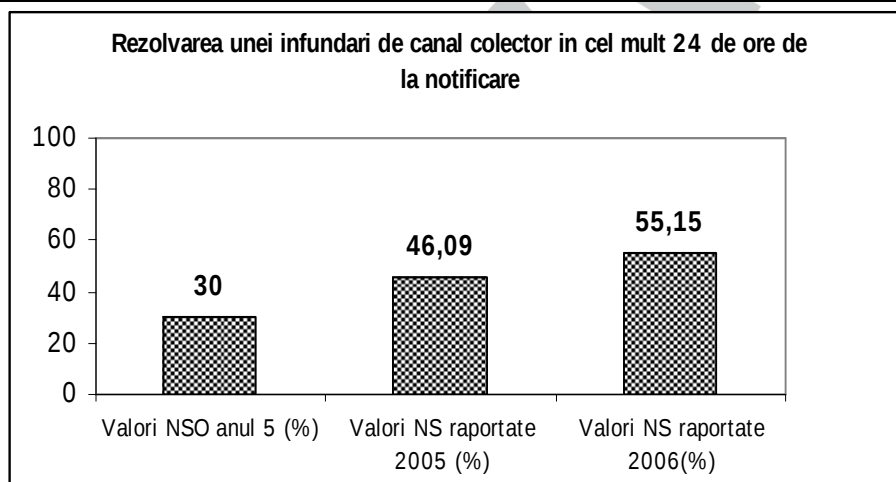
Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 6 de concesiune" pentru perioada 17.11.2005 - 16.11.2006.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.2 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.2 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste 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 NSO anul 5 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)
Timpul intre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii	0 ÷ 24 ore	75	93,94	95,96
	0 ÷ 48 ore	100	99,99	100
	> 48 ore	0	0,01	0
	TOTAL	100	100	100



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 vidanjate 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 pentru EIC: 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 cauzate de 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.

ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

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 in anul 6 de concesiune:

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 06.12.2005 – 05.12.2006 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 6 de concesiune

"Raportul anual, anul 6 de concesiune" pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006 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:

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2002 – 27.09.2002.
- Decizia ARBAC nr.2/03.01.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 03.10.2002 – 04.12.2002.
- Decizia ARBAC nr.5/05.02.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 04.12.2003.
- Decizia ARBAC nr.2/04.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2003 – 04.12.2004.
- Decizia ARBAC nr.2/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2004 – 04.12.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 6 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr.60010/14.12.2006, 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 06.12.2005 – 05.12.2006.

Verificarea datelor cuprinse in Raportul ANB s-a realizat la cele 6 Centre Operationale, verificandu-se concordanta notificarilor din Baza de date comuna aferente indicatorilor B4.1 si B4.2 cu Fisele de Interventie si Fisele de Reparatie.

b) Verificarile efectuate:

S-au verificat toate cazurile de eliminare a apelor reziduale, din care 1 caz din prabusiri de canal colector si 35 cazuri din infundari de canal colector.

In urma verificarilor s-a constatat ca un numar de 7 notificari de infundari de canal colector sunt dublate, astfel incat totalul cazurilor cu risc de inundare s-a redus la un numar de 29.

c) Concluzii:

Din verificarile facute s-a constatat ca in toate cazurile s-a intervenit cu aranjament alternativ (vidanjare) in max. 6 ore de la notificare.

Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/03.01.2007, a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii N.S B4.3 la urmatoarele valori:

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

d) Alte constatari:

Avand in vedere schimbarile climaterice care afecteaza buna functionare a sistemului de canalizare si zonele critice din sistem puse in evidenta de ploile din 2005, la solicitarea ARBAC nr. 145 din data de 30.01.2006, ANB a transmis un raport cu privire la zonele deficitare ale sistemului de canalizare precum si masurile luate sau programate pentru eliminarea disfunctiilor sistemului de canalizare care genereaza inundatii ale carosabilului.

Analiza realizarii acestor masuri releva unele inadvertente,ca de exemplu in ceea ce priveste zona inundabila din sos.Colentina, intre sos.Fundeni si podul Colentina, declarata rezolvata prin lucrari executate in 2004-2005 si pentru care in aprilie 2007 s-a solicitat promovarea lucrarilor de investitie de extindere a retelei de canalizare.

Studiul asupra sistemului de canalizare al Municipiului Bucuresti din februarie 2007 a pus,de asemenea, in evidenta existenta unor disfunctii ale sistemului de canalizare in ceea ce priveste gradul de colmatare al colectoarelor, subdimensionari, pante mici ale colectoarelor, etc.

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 6 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 6 de concesiune" pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

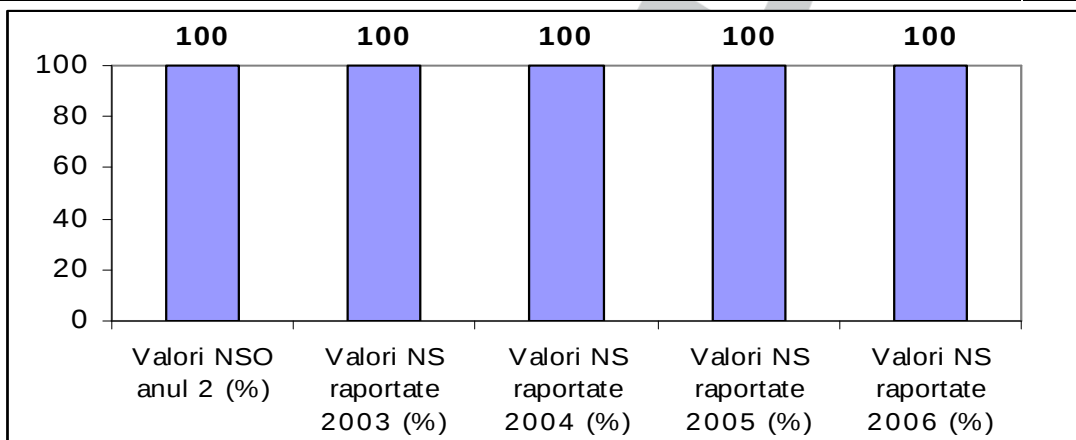
In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 6 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, Nivelul Serviciului B4.3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

Pentru o corecta analiza a solutiilor de eliminare a disfunctiilor din sistemul de canalizare, puse in evidenta de ploile din ultimii ani, este necesara o reactualizare a raportului transmis

de catre ANB prin scrisoarea nr. 376/28.02.2006 care sa tina seama de Studiul elaborate de Facultatea de Hidrotehnica si alte studii similare.

5.14.11. Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.3 Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 2 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)
Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri si / infundari de canal colector	0 ÷ 6 ore	100	100	100	100	100
	> 6 ore	0	0	0	0	0
	TOTAL	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 de conformitate pentru EIC : 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."

ARBAC a reglementat prin Decizia nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

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 in anul 6 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

Raport Anual ANB anul 6 de concesiune

„Raportul ANB, anul 6 de concesiune” pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005 prezinta pentru N.S B5 urmatoarele valori:

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

5.15.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Istoric

Pana in anul 6 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.31/28.10.2003 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2003 – 27.09.2003.
- Decizia ARBAC nr.43/24.11.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2003– 27.09.2003.
- Decizia ARBAC nr.40/27.10.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2003 – 27.09.2004.
- Decizia ARBAC nr.41/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2004 – 27.09.2005.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 6 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 45411 / 06.10.2006, 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 cu inundarea gospodariilor inregistrate in perioada 26.09.2005 – 25.09.2006 si tratate in perioada de Evaluare Continua a Conformitatii, 28.09.2005 – 27.09.2006.

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

b) Verificarile efectuate

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 06.10.2006 cu Fisele de Interventie la cele 6 Centre Operationale.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie pentru un numar de 180 notificari cu inundare cu ape reziduala si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari , cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refularii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor (4866 cazuri) , sau nefunctionarea acestora (15 cazuri), astfel incat cele 4881 de cazuri notificate pot constitui motiv de Excludere Admisibila .

In perioada de evaluare a fost 1 perioada cu evenimente pluviometrice deosebite pentru 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”.

In urma monitorizarii, s-au constatat urmatoarele:

- in perioada 02 – 05.10.2005 s-a inregistrat un numar de 236 incidente referitoare la guri de scurgere (B3) si 108 incidente referitoare la inundari din infundari de canal colector (B4.2).

- rezolvarea incidentelor de guri de scurgere infundate notificate in aceasta perioada s-a realizat astfel:

- o 214 de cazuri in $\leq$ de 24 de ore;

- o 22 cazuri in $\leq$ de 48 de ore;

cea mai mare parte (90,68%) 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 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 02.10.2005 si, de asemenea, gunoiului stradal necuratat care a colmatat gurile de scurgere.

c) Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr.29/26.10.2006 prin care a Certificat Conformitatea N.S B5 la urmatoarele valori:

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

Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 6 de concesiune :

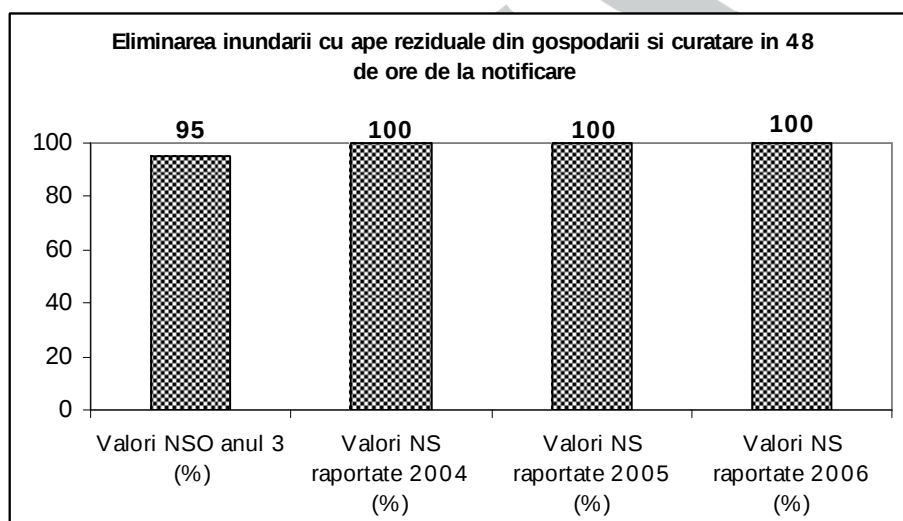
Prin scrisoarea nr. 893 din 16.01.2007, ANB a transmis “Raportul anual pentru anul 6 de concesiune” pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.2 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 5 de concesiune, in perioada 17.11.2005 – 16.11.2006, Nivelul Serviciului B5 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

5.15.11. Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori N.S. raportate 2006 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	95	100	100	100
	> 48 ore	5	0	0	0
	TOTAL	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 normele legale aplicabile in vigoare (HCGMB nr.157/2005) 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 (relevante sunt definitiile si prevederile art.3.10, 3.11, 3.14, 3.19, 3.24, 3.27, 3.38, 7.3 si 27 din HCGMB nr.157/2005). In conformitate cu prevederile Caietului de Sarcini al CC privind NS C1, pag.188, „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, rezultand ca un utilizator (definit conform art.3.38 din regulamentul aprobat prin HCGMB nr.157/2005) 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 (definite de art.3.15 din regulamentul aprobat prin HCGMB nr.157/2005), mai multor locuinte si/sau blocuri de locuinte;

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

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

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

5.16.5 Monitorizat prin : - Registru, tinut de Concesionar, care sa ofere detalii despre proportia de bransamente contorizate;

- Inspectarea anuala de catre reglementatorul tehnic a registrului si a evidentei facturilor.

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.*”

Pentru eliminarea confuziilor promovate de Concesionar cu privire la definirea bransamentului, precizam urmatoarele:

- Definitia bransamentului, este legata inevitabil de limita de proprietate (a se vedea HCGMB 108/1997 si HCGMB 157/2005, aprobata in aplicarea OG 32/2002 si HG 1591/2002, unde bransament = legatura dintre reseaua publica si instalatiile private proprii unui condominiu / bloc de locuinte, casa de locuit), ceea ce demonstreaza interpretarea abuziva a ANB atunci cand afirma ca la unele statii de hidrofor (de pe RT) intalnim situatia de exceptie a „bransamentelor comune”, in care utilizatorii au contracte, dar nu au bransamente.

- Exceptia invocata eronat de ANB se regaseste in definitia bransamentului din OG 32/2002 modificata prin Legea 634/2002, dar aceasta se refera la utilizatorii de „pe acelasi bransament, la nivelul limitei de proprietate”.

- Limita de proprietate (punctul de delimitare) se afla la nivelul fiecarui bloc si nu la statiile de hidrofor, fapt pentru care situatia de exceptie la care face referire legea nu are nici o legatura

cu statiile de hidrofor, pentru simplul motiv ca inainte si dupa statiile de hidrofor sunt retele publice, lipsind limita de proprietate care defineste un bransament.

- Limita de proprietate este stabilita de lege (in principal de Legea nr. 114/1996 si Legea nr. 213/1998) numai la nivelul fiecarui bloc. Definitia retelei publice data de OG nr.32/2002 si de art.3.27 din regulamentul aprobat prin HCGMB nr.157/2005 nu permite interpretarea abuziva a ANB cu privire la exceptiile de la definirea utilizatorului.

- Prevederea legala a OG 32/2002 a fost astfel corect aplicata de art. 7 din HCGMB 157/2005, unde exceptia "bransamentului comun" se refera in mod obligatoriu la un singur bloc (la limita de proprietate - pentru ca in cazul mai multor blocuri nu mai putem vorbi de bransament, ci de retea publica), si unde s-au acceptat ca utilizatori apartamentele dintr-un bloc, acolo unde operatorul a incheiat contracte direct cu aceste apartamente (de regula la vile si blocuri cu putine apartamente si unde nu exista asociatii constituite), apartamente care nu au, desigur, bransament propriu, pentru ca la nivelul unui apartament, tevilor amonte de apartament sunt proprietate privata indiviza, iar tevilor din apartament sunt de asemenea private, lipsind, ca si la statia de hidrofor, limita de proprietate care defineste un bransament. Dovada corectitudinii prevederilor HCGMB nr.157/2006 a fost confirmata de respingerea in mod irevocabil de catre Instanta de Contencios Administrativ, a contestatiilor ANB la aceasta Hotarare.

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. Urmare datelor primite ulterior de la ANB pentru clientii facturati pe contoare comune, NSB a fost aprobat prin Decizia nr.12/2003 de ARBAC la valoarea **86,76%**.

Decizia nr.12/2003 aflata in vigoare, avertizeaza totodata concesionarul asupra modului in care trebuie sa monitorizeze si sa evalueze NS C1.

5.16.9. Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport Evaluare Continuarii Conformitatii (ECC) - 2006

In 06.10.2006 ANB a transmis un raport numit ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2006, cu toate ca la EIC (care s-a incheiat la 02.09.2004) ARBAC nu a constatat conformitatea, drept urmare ANB nu putea prezenta acest raport. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	92901
numarul de bransamente contorizate	92325
numarul de bransamente propuse ca EA (bransamente inchise)	257
nr. de bransamente propuse ca EA de tipul EA4 (RT)	222
Nivel de Serviciu realizat	99,90%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Raport anual 2006

Raportul ANB pentru anul 2006 prezinta urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	93471
numarul de bransamente contorizate	92914
numarul de bransamente propuse ca EA	479
Nivel de Serviciu realizat	99,92%
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
17.11.2006	93471	92914	557	479	99,92

5.16.10. Evaluare ARBAC

Istoric

Putem sa precizam ca pentru anul 3 de concesiune, an in care trebuia indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS C1, in urma analizei raportului EIC al ANB, ARBAC a fost nevoita sa emita Decizia nr.32/28.10.2003 de Respingere a Conformitatii NS C1, Nivelul Serviciului realizat de ANB la 2.09.2003 fiind de 95,83%, fata de prevederea contractuala de 99%. ANB a contestat decizia 32/2003 a ARBAC, contestatie care a fost respinsa de ARBAC, datorita lipsei unor argumente relevante.

Tinand seama ca nu s-a realizat conformitatea la prima evaluare, ARBAC a solicitat ca ANB sa transmita un nou Raport reluand procedura de evaluare, decaland termenele de la prima evaluare cu 75 de zile. Pentru lipsa informatiilor ARBAC a emis Decizia nr.4/2004 de respingere a conformitatii pentru lipsa de informatii.

Contrar cerintelor ce rezultau din decizia 32/2003 a ARBAC, in anul 4 de concesiune, ANB a prezentat in 08.10.2004 un raport privind Continuarea Conformitatii NS C1 (desi nu era rezolvata conformitatea initiala). In urma analizei informatiilor prezentate de ANB, ARBAC a constatat din nou neconformitate pentru NS C1 si a emis Decizia 45/2004.

De asemenea in 08.10.2005 ANB a transmis un nou raport privind Continuarea Conformitatii care insa nu a tinut seama de deciziile ARBAC anterioare iar in urma analizei Raportului ANB si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 39/2005 privind respingerea conformitatii. Motivul Deciziei ARBAC de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procent din total, a fost constatarea lipsei montarii contoarelor de catre ANB la blocurile din aria „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”.

Problema monitorizarii si evaluarii NS C1 a devenit obiectul unui litigiu dintre ANB si ARBAC. Astfel in 2003 ARBAC a solicitat un punct de vedere al Comisiei de Experti, in conformitate cu o prevedere de consultare din contractul cu acestia fara a apela la clauzele din Contractul de Concesiune.

Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind “Retelele Telescopice” (RT), de la care se asteptau solutii ferme, implicit si clarificarea NS C1, desi a corectat unele erori ale raportului similar din 4.08.2004, nu a rezolvat disputa. Astfel, cu privire la statutul public al RT, Raportul trimite partile sa rezolve problema in Tribunal, iar cu privire la respectarea NS C1 Comisia de Experti nu are competente de decizie.

Chiar CE a precizat in raspunsul la observatiile ARBAC, 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. Mediarea a fost finalizata cu decizia ET din 26.11.2004.

Constatand erori majore ale Raportului si Deciziei de Mediere a ET, ARBAC a luat Decizia nr.3/2005, in care si-a exprimat dezacordul cu decizia ET si a propus deferirea litigiului dintre ARBAC si ANB cu privire la evaluarea Nivelului de Serviciu C1 – clienti contorizati ca procent din total, spre solutionare in mod definitiv prin arbitraj organizat conform regulilor UNCITRAL pentru Conciliere si Arbitraj.

Luand cunostinta de Decizia ARBAC 3/2005, Consiliul General al Municipiului Bucuresti (CGMB) a luat intr-o prima etapa Hotararea nr. 48/17.02.2005, pentru pregatirea deferirii litigiului spre arbitraj UNCITRAL, solicitand Primarului General sa dispuna clarificarea in justitie a situatiei juridice a fiecarei retele din avalul a cca. 126 statii de hidrofor si a cca. 307 contori comuni mai multor blocuri de locuinte, (primele fiind denumite generic “retele telescopice”), in conformitate cu recomandarea Comisiei de Experti din raportul din 23 ianuarie 2004 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 Adriean 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 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.

Ulterior, CGMB a aprobat Hotararea nr.69/06.04.2006 privind aprobarea strategiei Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a 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.

Aceasta Hotarare a CGMB, care a fost adoptata cu toate ca intre timp PMB a obtinut hotarari judecatoresti definitive in care s-a constatat caracterul public al conductelor de alimentare cu apa a blocurilor din aria „retelelor telescopice” este in opozitie cu proiectul de Hotarare a CGMB elaborat de ARBAC , propus de a fi analizat si apoi supus aprobarii plenului CGMB (transmis la CGMB si la PMB in 02.03.2006).

Anul 6 de Concesiune

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 liste cu bransamente, fiind foarte greu de evaluat dintr-o lista de clienti un numar de bransamente.

a1. Analiza raportului ANB din 06.10.2006

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anul 2003 si anul 2004 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, la Decizia ARBAC nr.45/2004 si la Decizia ARBAC nr.42/2005 de respingere a Conformitatii NS C1, intrucat ANB nu a contorizat aproximativ 1800 de blocuri de locuinte alimentate prin retelele de distributie din avalul a cca 126 statii de hidrofor si a cca 307 contori de retea.

Prin Hotararea nr.69/2006 CGMB a aprobat strategia 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). Art. 7 din hotarare prevede ca pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate, S.C. Apa

Nova Bucuresti S.A. nu va putea fi penalizata pentru neindeplinirea Nivelelor de Servicii C1, A5, A7, A8 pentru neconformitati in legatura cu Retelele Telescopice acestea fiind considerate „Excluderi Admise”.

Tinand seama ca ANB nu a tinut seama de bransamentele necontorizate din avalul „contoarelor comune” precum si de faptul ca numarul real de bransamente din aria retelelor telescopice este mai mare decat cel prezentat de ANB drept EA4, s-a constatat calculul gresit al ANB privind evaluarea NS C1.

In calculul de evaluare a conformitatii NS C1, ARBAC a inclus bransamentele din aria retelelor telescopice (1298 bransamente in care sunt incluse si 14 bransamente pentru utilizatori casnici) si a contoarelor comune (642 bransamente deservite de 292 contoare comune) tinand seama de:

- prevederile Contractului de Concesiune referitor la Nivelul de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total, prin care trebuie contorizat fiecare bloc in parte („*Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente*”- Anexa III pag.181 din Caietul de sarcini, Anexa III a CC);

- procedurile contractuale si legale de contestare a Deciziilor ARBAC, confirmate si de Comisia de Experti in Raportul din 02.06.2005, care arata ca o Decizie a ARBAC (inclusiv Deciziile nr. 32/2003 si 3/2005) ramane in vigoare pana la o eventuala decizie contrara definitiva la UNCITRAL, (in conditiile HCGMB nr.48/2005 si 203/2005) .

Intrucat ANB nu a tinut seama de prevederile legale, normele locale in domeniu, de prevederile CC, de Deciziile si de instructiunile ARBAC precum si de HCGMB nr.48/2005 si nr.203/2005, aratate mai sus, s-a refacut calculul, rezultand:

numar de contoare comune	292
numar de bransamente din aria contoarelor comune	642
numar de bransamete din aria retelelor telescopice (inclusivi casnici)	1294
numarul total de bransamente ale clientilor	92901-292+642 - 222+1298 = 94323
numar de bransamente inchise aprobate ca EA	257
numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)	222
numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA	1294
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1 :

$$NS C1 = \frac{92033}{94323 - 257 - 1294} \times 100 = 99,20\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu a fost de **99,20 %** si este peste prevederea contractuala de **99%**, ceea ce a determinat luarea Deciziei nr.30/2006 de aprobare a Conformitatii, avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006.

Mentionam, inasa ca la data evaluarii ARBAC nu a detinut suficiente informatii pentru a se pronunta cu privire la respectarea de catre ANB a prevederilor legale legate de verificarea metrologica la zi a contoarelor de bransament, aceste informatii fiind transmise incomplete si cu mare intarziere. Din acest motiv, ARBAC va reanaliza si corecta decizia de conformitate dupa obtinerea tuturor informatiilor relevante solicitate, in conformitate cu prevederile art.2 din Decizia nr.30/2006.

a2. Analiza Raportului ANB pentru anul 6 de concesiune

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003, 45/2004, 39/2005 prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienti contorizati ca procent din total, tinand inasa seama de Decizia 39/2006 precum si de HCGMB nr.69/2006, urmand acelasi rationament ca si la Raportul ANB pentru ECC, ARBAC a refacut calculele privind NS C1 pentru anul 6 de concesiune.

numarul total de bransamente ale clientilor	94898
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	92622
numar de bransamente inchise aprobate ca EA	258
numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA	1294
numar de contoare comune	292
numar de bransamente din aria contoarelor comune	642
numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)	221
Nivel de Serviciu evaluat	99,22%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

b) Verificari efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind stadiul contorizarii bransamentelor, constatand ca in aria „retelelor telescopice”, 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 ilegitim puncte de vedere ale Comisiei de Experti, precum si Decizia Expertului Tehnic din 23.11.2004, contrare normei locale de referinta (HCGMB nr.157/2005), prevederilor legale, HCGMB nr.48/2005 si HCGMB nr.203/2005 precum si Deciziei ARBAC nr.3/2005).

Pentru o informare corecta a ARBAC care sa ii permita un control adecvat al monitorizarii de catre ANB a NS C1 de-a lungul anului 6 de concesiune, ARBAC a solicitat informatii si a notificat Concesionarul sa prezinte informatii relevante.

ARBAC nu a primit insa informatii clare cu privire la situatia verificarii metrologice ale contoarelor, ANB transmitand, prin scrisoarea 20949/18.12.2006, o cifra globala care nu a putut fi verificata si care reprezinta „*numarul de contoare care au verificarea metrologica in termenul prevazut de legislatia in vigoare*”.

S-a revenit la solicitari de informatii prin notificarile nr.137/20.02.2007 si nr.296/13.04.2007. In situatia lipsei informatii, ARBAC nu a avut posibilitatea de a evalua respectarea obligatiei prevazute de clauza 10.1 din Contractul de Concesiune „*Concesionarul va furniza Serviciile in modul in care il considera a fi cel mai potrivit pentru a respecta Nivelele de Servicii si sub rezerva respectarii prevederilor acestui contract, a prevederilor oricarei Legi aplicabile, a Aprobărilor Necesare precum si a Bunei Practici Industriale*”. Respectarea NS C1 depinde si de functionarea contoarelor conform Normelor BRML.

In urma ultimei notificari ANB a transmis din nou informatii incomplete in data de 11.05.2005, prin scrisoarea ANB nr.9075/11.05.2007.

c) Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC, ANB a raportat pe langa numarul de 222 EA de tipul E.4.1. „retele telescopice” si un numar de 257 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 30/2006.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 221 EA de tipul E4.1. si 258 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 repartizate pe categorii de utilizatori astfel:

- 198 agenti economici;
- 1 asociatii proprietari/locatari;
- 59 casnici.

d) Alte constatari

Exista insa si un numar de ~ 650 de clienti care sunt necontorizati, fiind facturati pe baza a aproximativ 300 de contoare comune montate la cel putin doua blocuri, clienti care in opinia ARBAC (bazandu-se pe reglementarile in vigoare) sunt facturati incorect. La mai multe interventii pentru contorizarea bransamentelor clientilor respectivi si in consecinta de facturare numai pe baza inregistrărilor contorului propriu, ARBAC a primit refuzul ANB.

Desi numarul acestor clienti se incadreaza in procentul de 1% de neconformitate admis de Contractul de Concesiune, problema tratării abuzive a acestor utilizatori de catre ANB nu este rezolvata. Solutiile propuse de deciziile de expertiza tehnica ale ARBAC vizeaza montarea de

contoare individuale pe fiecare bransament necontorizat al blocului de locuinta (imobil) si facturarea numai pe baza inregistrarilor acestor contoare.

e) Concluzie evaluare

In perioada urmatoare, dupa analiza amanuntita a informatiilor legate verificarea metrologica legala a contoarelor, se va analiza posibilitatea promovarii unei decizii de corectare a Deciziei 30/2006 de Conformitate, in conformitate cu prevederile art.2 din decizia ARBAC.

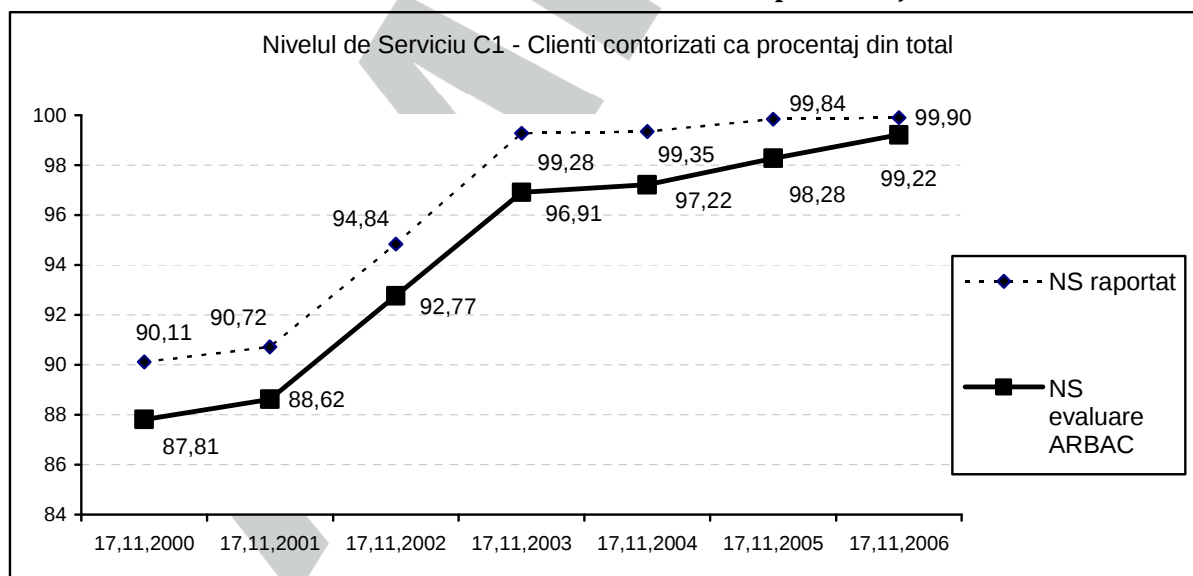
Mentionam ca desi procentul de neconformitate este mic (0,8%) este de fapt vorba de blocuri de locuinta cu un numar mare de locatari, impactul social si economic al lipsei contorizarii este semnificativ. ARBAC va solicita ANB in continuare rezolvarea contorizarii si acestor utilizatori si va emite decizii de expertiza tehnica in favoarea utilizatorilor care declara litigii la ARBAC cu privire la lipsa contorului la bransament si a facturarii corecte.

In tabelul de mai jos este redată sub forma de cifre, evaluarea ARBAC, care a corectat raportările ANB de a lungul celor 6 ani de concesiune.

An de evaluare (17.11)	Numar contoare comune	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	NS evaluare ARBAC %
7	7	10	11	13
2000	682	74892	65761	87,81
2001	637	78546	69611	88,62
2002	627	79565	73816	92,77
2003	610	85448	82805	97,06
2004	433	89982	87480	97,22
2005	433	90861	89029	98,28
2006	418	94898	92622	99,22(*)

(*) valoare in curs de reanalizare, tinand seama de problema verificarii metrologice la zi a contoarelor de bransament.

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, perioadele de evaluare a continuarii conformitatii fiind intre 28 iunie anul anterior si 27 iunie anul curent a fiecarui an.

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

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

5.17.6 Excluderi Admisibile (E.A.):

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

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

In cazul bransamentelor de apa potabila:

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

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

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

E.A. Suplimentare

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

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). 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, urmeaza sa fie verificate si aprobate de ARBAC in cazul aparitiei lor

si in baza respectarii prevederilor generale de aprobare a EA definite de ARBAC prin Decizia nr. 23/ 2005.

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

5.17.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) a fost aprobat prin Decizia ARBAC nr. 18/2002, realizarea acestui Nivel de Serviciu a fost monitorizat pana la atingerea NSO.

5.17.9 Rapoarte ANB in anul 6 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 17.11.2005 – 16.11.2006 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.06.2005– 27.06.2006.

Raportul ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB” fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;
au fost: 244 solicitari, realizat = 244, conformitatea = 100%;
- bransamente apa si/ sau racorduri canal solicitate pentru a fi executate cu terti pentru care ANB a executat proiecte fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;
au fost: 244 solicitari, realizat = 244, conformitatea = 100%;
- bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor: 125 solicitari, realizat = 125, conformitatea = 100%.

Raportul Anual ANB anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $\leq$ 3 luni,
total 112 solicitari, din care:
103 cereri realizate, conformitatea = $103 / 103 \times 100 = 100\%$
9 cereri EA, dupa cum urmeaza:
- autorizatii de constructie/ avize solicitate si neeliberate = 6 EA
- strada modernizata, necesita obtinerea unui aviz suplimentar = 1 EA
- clandestini/ renuntari/ amanari = 2 EA
- 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,
total = 708 solicitari, din care:
a) 527 cereri proiectare bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:
527 cereri realizate, conformitatea = $527 / 527 \times 100 = 100\%$
b) 181 cereri receptie bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:
181 cereri realizate, conformitatea = $181 / 181 \times 100 = 100\%$

5.17.10 MONITORIZARE SI EVALUARE ARBAC:

Istoric:

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.

Pentru lipsa prezentarii de catre ANB a Raportului pentru a II-a si a III-a perioada de EIC, ARBAC a emis Decizia 34/ 2004 privind penalizarea clauzei 28.9.3 pentru incalcarea prevederilor clauzei 28.9.2 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 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%.

Pentru perioada de ECC dintre 2004 – 2005 ANB a prezentat Raportul de ECC prin scrisoarea nr. 6155 in data de 6.07.2005.

Analizand raportul, ARBAC a emis Decizia nr. 25/ 26.07.05 de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in anul 6 de concesiune:

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) 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: 244;

- Numar de solicitari de realizare de noi legaturi (branasamente 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):244 cereri, din care:

- 216 bransamente apa si / sau racorduri canal executate in mai putin de 3 luni de la solicitare;

- 28 bransamente apa si / sau racorduri, neexecutate in cadrul perioadei de evaluare si care sunt Excluderi Admisibile (EA) acceptate, astfel:

- autorizatii de constructie/avize solicitate si neeliberate = 22 EA

- bransamentul/racordul trece pe sub o linie de tramvai = 1 EA

- strada modernizata, necesita obtinerea unui aviz suplimentar = 1 EA

- clandestini/renuntari/amanari = 4 EA

- 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):565 cereri, din care:

- proiectare bransament si/sau record de catre ANB = 440 cereri

- receptie bransament si/sau record de catre ANB = 125 cereri

c) In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 18/26.07.2006, 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 6 de concesiune:

“Raportul Anual” cuprinde perioada 17.11.2005 – 16.11.2006

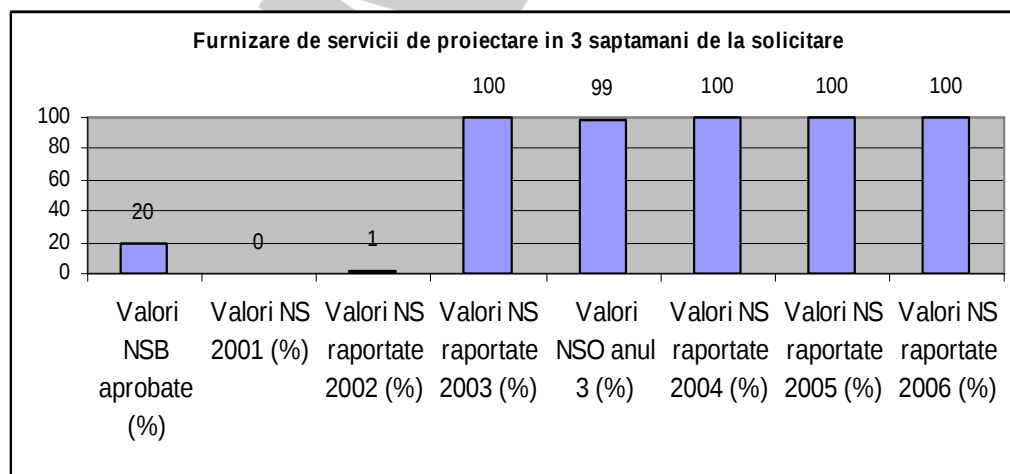
Din baza de date a ANB reiese ca sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

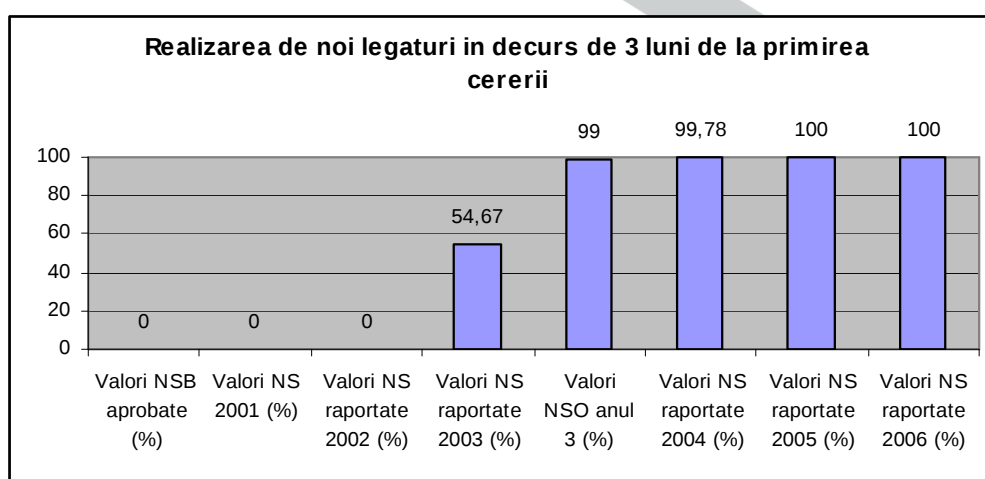
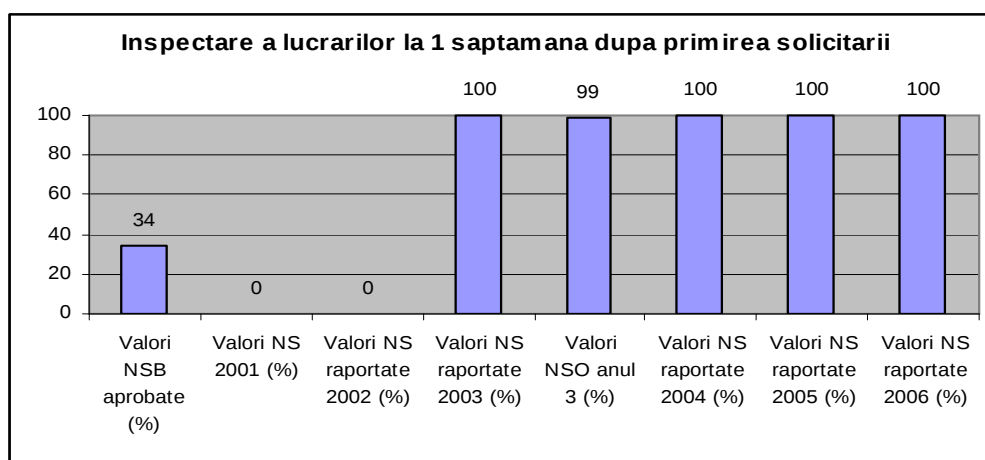
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 100 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0 %;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%.

In anul 6 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 NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate ANB 2003(%) / evaluate ARBAC	Valori NS raportate ANB 2004(%) / evaluate ARBAC	Valori NS raportate ANB 2005 / evaluate ARBAC	Valori NS raportate ANB 2006 / evaluate ARBAC
Furnizare de servicii de proiectare in 3 saptamani de la solicitare	20	99	<u>100</u> 15	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100
Inspectarea lucrarilor la o saptamana dupa primirea solicitarilor	34	99	<u>0</u> 0	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100
Realizarea de noi legaturi in decurs de 3 luni de la primirea cererii	0	99	<u>0</u> 0	<u>99,78</u> 99,78	<u>100</u> 100	<u>100</u> 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 6 de concesiune

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 06.10.2006, avand drept perioada de evaluare 28.09.2005 – 27.09.2006 si tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, in data de 06.10.2005, 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, **99,93 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile **0,07 %** din cazuri;

Raportul Anual ANB anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate fiind urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,92%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,08%** din cazuri.

5.18.10 Monitorizare si evaluare ARBAC

Istoric

Evaluarea Initiala a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu a fost certificata de ARBAC prin Decizia nr.34/28.10.2003. Deciziile ARBAC nr. 41/27.10.2004, nr. 43/21.10.2005 si nr. 31/26.10.2006 au aprobat Evaluarea de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2005- 27.09.2006:

a.Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Din formatul inregistrarilor aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 24/2003, au lipsit urmatoarele informatii referitoare la: "nume petent","adresa petent","detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei", "raspuns petent", "rabat oferit clientilor".La verificarile in baza de date ANB, ARBAC a reusit sa identifice "natura problemei" continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrarile bazei de date a Nivelului de Serviciu.

b.Verificari efectuate

Din baza de date transmise de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala. Verificarea s-a realizat in modul urmator :

- s-a verificat inregistrarea in baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat tipul solicitarii;
- s-a verificat durata de raspuns;
- s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in Nivelul de Serviciu.

c. Alte Constatari

Din toate solicitarile inregistrate in baza de date a ANB pentru Nivelul de Serviciu C3 la "natura problemei", s-a retinut numai codul "intrebare privind facturarea" si s-au luat in calcul la acest NS numai intrebarile clientilor care au primit raspuns scris, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarile efectuate de ARBAC la Serviciul Clienti, s-a constatat ca pentru persoanele care cer informatii privind facturarea (de ex: consumul facturat), ANB deschide fisa clientului pe calculator accesand "cod client" si raspunde la solicitarea clientului pe loc. Aceste tipuri de raspunsuri nu trebuiau luate in calcul pentru evaluarea indicatorului NS C3 deoarece in conformitate cu Contractul de Concesiune ANB trebuia sa aibe in vedere raspunsurile expediate prin posta.

In inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu aceste cazuri au avut durate de raspuns 0 zile (clientii au primit raspunsuri verbale) si sunt in numar de 3878 cazuri din totalul solicitarilor de 4081.

Restul de 203 cazuri au primit raspunsuri scrise, si doar trei cazuri au depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile.

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) ARBAC a solicitat ANB sa adopte o procedura corecta care sa tina cont pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C3, doar de solicitarile scrise cu raspunsuri expediate prin posta, legate strict de factura emisa de ANB catre acel client (referitor la toate informatiile din factura).

d.Concluzii

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

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB, s-a determinat realizarea conformitatii in procent de 98,52%, in conditiile corectiilor operate de ARBAC, fata de 99,93% cat solicitase ANB. In cel mai scurt timp inasa ARBAC trebuie sa reia discutiile cu ANB pentru reconsiderarea acestui Nivel de Serviciu, astfel incat toate solicitarile clientilor cu privire la facturare sa fie incadrate la NS C3, inclusiv acelea care actualmente sunt incadrate la Nivelul de Serviciu C4, pentru a fi in accord cu complexitatea descrierii NS C4 in Contractul de Concesiune.

Evaluarea NS C3 pentru anul 6 de concesiune:

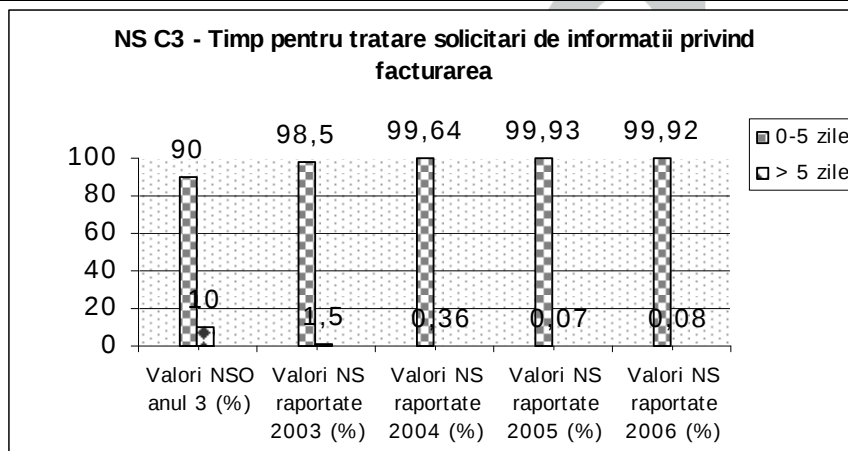
ANB a transmis "Raportul Anual" care masoara rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

In anul 6 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune. ANB a luat in calculul indicatorului NS C3 toate solicitarile existente in baza de date X7, inclusiv pe acelea pentru care nu au fost inaintate raspunsuri scrise petentilor si nu a transmis la ARBAC toate informatiile solicitate.

Intrucat o mare parte a intrebarilor clientilor referitoare la facturare sunt inregistrate si solutionate in mod gresit de ANB in cadrul termenelor prevazute de NS C4, incepand cu evaluarea anului urmator ANB va trebui sa corecteze aceasta eroare. Astfel, toate solicitarile clientilor cu privire la facturare, inclusiv reclamatii scrise ale acestora vor fi inregistrate si evaluate conform termenelor si in cadrul NS C3.

5.18.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C3 Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Denumire	Timp de rezolvare cf. contract	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003(%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS Raportat 2006(%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind facturarea	0-5 zile	90	98.5	99.64	99.93	99,92
	> 5 zile	10	1.5	0.36	0.07	0,08
	TOTAL	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 6 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, 7.10.2006. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **97,78%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **2,22 %** din cazuri;

b) Raport Anual ANB, anul 6 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **97,38%** din cazuri;

- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **2,62%** din cazuri;

5.19.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC :

Istoric

Prin Decizia ARBAC nr.35/28.10.2003 a fost certificata Evaluarea Initiala a Conformitatii. Ulterior prin Deciziile ARBAC nr. 42/27.10.2004, nr.44/21.10.2005 si 32/26.10.2006 au fost certificate si Evaluările de Continuare a Conformitatii la NS C4.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2005-27.09.2006:

a. Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2006.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 4056 reclamatii scrise, pe diferite subiecte,

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 24/2003 (Decizia a fost contestata initial de ANB prin adresa nr. 6725/1.09.2004, ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004), decizia ramanand in vigoare, nefiind atacata in Contencios conform prevederilor CC.

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

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

Aceste informatii au putut fi verificate, sunt preluate din baza de date X7.

Reclamatii au fost diverse ca tematica si au fost clasificate de ANB astfel :

Natura problemei reclamate	buc
Alte reclamatii comerciale	92
Alte reclamatii tehnice	176
Contestare Citire	243
Contestare factura	1668
Reclamatie contor	147
Reclamatie contract	15
Reclamatie penalitati	41
Reclamatie plati	60
Reclamatii calitate apa	69
Reclamatii retea apa	855
Reclamatii retea canalizare	690
TOTAL	4056

Legea nr.233/2002 arata care sunt conditiile in care autoritatile si institutiile publice, asa cum sunt ele definite prin aceasta lege, sunt obligate sa solutioneze petitiile cetatenilor. In acest sens legea prevede :

- masuri organizatorice cu caracter obligatoriu, la autoritatile si institutiile publice, care sa permita preluarea, urmarirea , solutionarea, redactarea si transmiterea raspunsurilor, in termenele prevazute de lege, catre petenti ;
 - obligativitatea autoritatilor si institutiilor publice de a raspunde in termenele prevazute de lege , adica maxim 30 de zile calendaristice, chiar daca solutiile sunt favorabile sau nu petentului, dar cu indicarea clara a temeiului legal al solutiei; Legea prevede o prelungire de maxim 15 zile a perioadei de raspuns, in situatia in care sunt necesare cercetari amanuntite, care justifica aceasta prelungire ;
 - obligatiile minime cu privire la modalitatea de redactare a raspunsurilor, in ceea ce priveste indicarea temeiului legal al solutiilor si modalitatea de semnare a acestor raspunsuri ;
- Toate obligatiile prevazute de lege sunt aplicabile ANB, cu mentiunea ca termenele de raspuns prevazute de Contractul de Concesiune sunt mai restrictive, adica 10 zile lucratoare sau 14-15 zile calendaristice. In cadrul acestor termene ANB este obligata sa raspunda clientilor cu solutii la problemele acestora, indiferent daca acestea sunt sau nu favorabile clientilor si cu indicarea termenului legal al solutiei date.

Contractul de Concesiune prevede posibilitatea, dar nu obligatia ANB, de a transmite scrisori de amanare/telefoane clientilor, atunci cand se apreciaza ca nu se poate da un raspuns clientului in termenul prevazut de CC. « Oricum aceasta nu ar trebui privita ca un raspuns cu scopul de a masura conformitatea », se spune in CC si ar fi impotriva prevederilor Legii 233/2002, care asa cum am aratat impune obligarea solutionarii problemei, inaintea transmiterii raspunsului.

In acest sens, odata cu aprobarea ECC din anul 2004, prin scrisoarea nr. 1087/2004, inregistrata la ANB cu nr. 13791/21.10.2004, ARBAC a attentionat ANB asupra obligatiei sale de a corela solutionarea problemelor clientilor cu termenele de raspuns, astfel incat la « data rezolvarii » sa fie inscrise datele de transmitere a raspunsurilor definitive si nu datele de transmitere a unor scrisori de complezenta.

Prin raspunsul sau nr 13791/15.12.2004 (1178/15.12.2004 la ARBAC), ANB comunica la ARBAC faptul ca regula transmiterii unor raspunsuri imediate clientilor, este un element pe care ANB il foloseste pentru a avea o buna comunicare cu clientii sai si ca in sensul obligatiilor

sale din CC, in termenele prevazute de NS, va transmite un raspuns definitiv clientului in legatura cu modalitatea de solutionare sau a felului in care urmeaza a fi solutinata problema « *Pentru a raspunde NSC4 , ANB are obligatia contractuala de a raspunde reclamatilor scrise in termenele prevazute de NS C4 in legatura cu modul in care a fost rezolvata sau dupa caz urmeaza sa fie solutionata problema sesizata ».*

b.Verificari efectuate

In vederea verificarii asigurarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii la NS C4, ARBAC a efectuat controlul registrelor, solicitand sa fie pregatite documentele specifice cu privire la data rezolvarii, cu mentiunea ca acolo unde exista si raspunsuri de amanare , ANB sa pregateasca datele referitoare la raspunsurile definitive.

Controlul din data de 11.09.2006 a fost intrerupt ca urmare a refuzului ANB de a acorda acces echipelor ARBAC in data de 12.09.2006, asa cum a transmis la ARBAC prin adresele nr. 1053/4.09.2006, 1080/12.09.2006. Mentionam ca atitudinea ANB de a refuza accesul echipelor de control, sub pretextul ca nu este de acord cu componenta echipelor ARBAC, se incadreaza la prevederile clauzei 50.1.1(f) din CC privind posibilitatea de incetare a Contractului din vina Concesionarului pentru "nefurnizarea sau ascunderea de informatii semnificative ce trebuie furnizate Autoritatii de Regelementare sau refuzul de a asigura Autoritatii de Regelementare drepturile de acces convenite".

Avand in vedere refuzul ANB de a permite accesul echipelor la sediu pentru verificarea existentei informatiilor transmise in bazele de date, verificarile ARBAC s-au bazat pe constituirea unor esantioane si verificarea copiilor de documente puse la dispozitie de ANB. De aceea, concluziile ARBAC se fundamenteaza pe datele rezultate din verificarea acestor esantioane si nu au avut in vedere confruntarea copiilor de documente cu documentele reale. Nu s-a putut verifica daca datele referitoare la data expedierii raspunsului sunt identice cu cele existente in borderourile de posta.

Pe baza esantionului, transmis de ANB, ca urmare a actiunii de control din data de 11.09.2006, precum si a extinderii acestui control cu ocazia prezentarii Raportului de Continuare a Conformitatii s-a putut concluziona asupra faptului ca ANB a preluat in mod gresit in calculul conformitatilor scrisorile de amanare transmise clientilor.

Netransmiterea raspusurilor definitive in intervalul de 10 zile lucratoare constituie o dovada ca ANB nu a inteles corect solicitarea ARBAC de a corela raspusurile cu data de rezolvare, continuand sa inscrie in bazele de date, datele referitoare la primul raspuns adresat clientului, acolo unde asemenea raspunsuri exista si u raspunsul definitiv cum prevede legislatia in vigoare si Contractul de Concesiune.

Totusi, pe baza fiselor tehnice, s-a putut stabili faptul ca ceea ce era esential, adica rezolvarea problemelor clientilor, s-a realizat in termenele prevazute de Contractul de Concesiune.

La solicitarea ANB in data de 23.10.2006 s-a incheiat un protocol intre ANB si ARBAC, protocol care insa nu a fost aprobat printr-o decizie a Consiliului Executiv ARBAC, nefiind aplicabil, prin urmare.

c. Alte constatari

Prezentam mai jos concluziile controlului efectuatat pe esantioane din bazele de date ale ANB, concluzii pe care ANB trebuie sa le aibe in vedere in urmarirea realizarii acestui Nivel de Serviciu:

- ANB inregistreaza la « data rezolvarii », data transmiterii acestui raspuns imediat si nu data la s-a transmis rapunsul definitiv, care sa contina solutia si temeiul legal al acesteia ;
- intrarile nu se fac printr-un compartiment distinct de relatii cu publicul, care sa permita inregistrarea directa de catre acest compartiment a tuturor intrarilor, fapt ce rezulta si din referintele la mai multe numere de inregistrare acordate aceleiasi cereri ;
- departamentul care se ocupa de transmiterea raspusurilor catre petenti nu este preocupat de urmarirea solutionarii acestora , ceea ce denota tendinta ANB de tratare in masa a cererilor clientilor ; Acest lucru este evident din faptul ca :

- i. nu in toate cazurile persoana care transmite raspunsul imediat este si autoarea raspunsul definitiv ;
- ii. termenele de rezolvare sunt inscrise in documente, dar nu sunt urmarite si in acest fel sunt situatii in care raspunsul imediat, transmite clientului preluarea de catre ANB a unei probleme care era deja solutionata la acea data, la care se adauga faptul ca se mai transmite un raspuns final clientului, la doua luni de la solicitare
- iii. desi problemele ridicate de clienti sunt rezolvate in termene foarte scurte, asa cum rezulta din fisele de interventie, transmiterea raspunsului catre Dir Com, in vederea formularii raspunsului final, intarzie nepermis de mult, ceea ce duce la depasirea termenelor de raspuns, fara nici un temei ;
- iv. formularea raspunsurilor nu raspunde in totalitate cerintelor legale cu privire la indicarea temeiului legal al solutiei ; de multe ori se indica mai multe legi fara sa se faca referire la articolele de lege pe care se fundamenteaza solutia;

Statistic se poate observa o usoara reducere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2004-2005 fata de anul contractual 2003-2004, de cca 6%, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2004-2005	2005-2006	reducere
Alte reclamatii comerciale	408	92	78%
Alte reclamatii tehnice	304	176	42%
Contestare Citire	150	243	-62%
Contestare factura	1124	1668	-48%
Reclamatie contor	292	147	50%
Reclamatie contract	188	15	92%
Reclamatie penalitati	48	41	15%
Reclamatie plati	85	60	30%
Reclamatii calitate apa	54	69	-21%
Reclamatii retea apa	942	855	9%
Reclamatii retea canalizare	711	690	3%
TOTAL	4306	4056	6%

Se poate constata o crestere cu aproape 50% a contestatiilor facturilor de catre clienti, care se explica prin introducerea de catre ANB a unui sistem ilegal de facturare la clientii alimentati prin asa zisele Rețele Telescopice. Acest sistem de facturare a fost abandonat de ANB in luna octombrie 2006, urmare a presiunii clientilor si refuzului a unei bune parti a acestora de a plati cantitati de apa ce nu reprezinta consumurile lor de apa.

Cresterea numarului de reclamatii cu privire la neefectuarea citirii contoarelor de catre cititorii ANB, demonstreaza necesitatea impunerii unor masuri organizatorice care sa elimine acest gen de probleme.

d.Concluzii:

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia ARBAC nr. 32/21.10.2006, conformitatea realizata fiind de 94.97%, fata de 97,78 , cat a solicitat ANB. Modificarea calculelor a avut la baza rezultatele obtinute din esantioanele de baze de date prezentate de ANB si pe baza fiselor tehnice. In conformitate cu Legea 233/2002 ANB va trebui sa prezinte in mod obligatoriu temeiul legal al solutiei in redactarea raspunsurilor catre clienti. De asemenea, trebuie avuta in vedere transferarea problemelor legate de facturare la NS C3, pentru a raspunde clar imperativelor CC.

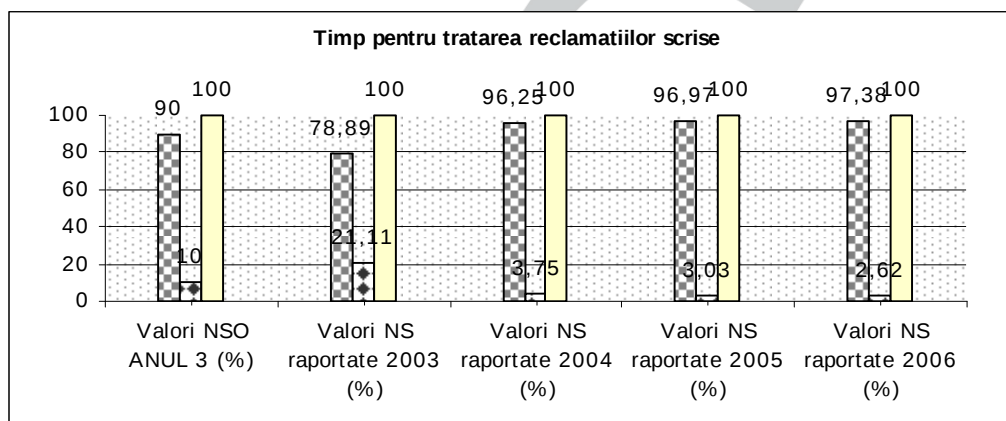
Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 6 de concesiune:

Se constata o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 4190 in anul 5 de concesiune, la 3738 in anul 6 de concesiune.

In anul 6 de concesiune , se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv.

5.19.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise :

Denumire	Valori NSO Anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS Raportate 2004 (%)	Valori Raportate 2005 (%)	Valori Raportate 2006 (%)
Timp Pentru Tratarea Reclamatilor scrise	90	78,89	96,25	96,97	97,38
	10	21,11	3,75	3,03	2,62
	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 permise.

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, perioada de ECC fiind intre 27.11 a fiecarui an pana la 26.11 a anului urmator.

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, inasa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns (< 15s;30s), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu si a propus urmatoarele formule de calcul:

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

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

ARBAC nu a fost de acord ca mesageria vocala sa fie considerata ca "raspuns" ce urmeaza a fi luat in calculul conformitatii.

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 6 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii prelat de ANB in data de 06.12.2006, avand drept perioada de evaluare 27.11.2005 – 26.11.2006, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **89,51%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,81%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,19%** din apeluri.

Raportul Anual ANB anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006. ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **89,27%** din apeluri;

- Raspuns in 30 de secunde la **99,81%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,19%** din apeluri.

5.20.10 Monitorizare si evaluare ARBAC

Istoric

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) nu a 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, inregistrările 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, prin Decizia nr. 36.

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la urmatoarea 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 nr. 3 privind Certificarea Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisoarei 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.

Prin Deciziile ARBAC nr. 48/27.01.2004, nr.50/15.12.2005 si nr. 40/11.12.2006 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii solicitate de ANB pentru anii urmasori

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 27.11.2005-27.11.2006:

a.Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

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 inregistrărilor bazelor de date si a tabelelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, asa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC. De asemenea, problema transmiterii la ARBAC, on-line, a inregistrării bazei de date primite la Centrul de Apel nu a fost rezolvata.

b.Verificari efectuate

In urma analizei si verificării Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu **C5 – Timpul de raspuns al apelurilor telefonice**, precum si raspunsului ANB din

19.12.2006 la cererea ARBAC de completare a Raportului si clarificare a unor informatii, s-au constatat urmatoarele:

Din tabelele rezumative prezentate de ANB rezulta urmatoarele:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	196.183
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	193.108
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	172.852
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	192.750
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	358
Timpul mediu de raspuns	5 minute si 43 de secunde
Numarul de apeluri abandonate	3.075
Excluderi Admise pentru intervalul de timp de 0-15 sec	2.436

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada 27.11.2005 – 26.11.2006 este:

- **89,51% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **99,81% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a cerut prin scrisoarea 1343 / 15.12.2006 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis ARBAC scrisoarea nr. 1355 / 19.12.2006 situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala (in format electronic), defalcata pe timpii de raspuns.

Timp de raspuns	Numar apeluri mesageria vocala	Numar apeluri aband
≤ 15 sec.	777	2436
≤ 30 sec.	18296	639

c. Alte constatari

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	196.183
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	193.108
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	172.075
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	173.677
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	19.431
Timpul mediu de raspuns	5 minute si 43 de secunde
Numarul de apeluri abandonate	3.075
Excluderi Admise pentru intervalul de timp de 0-15 sec	2.436

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 39/11.12.2006, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **88,81% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **89,94% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

d.Concluzii

Avand in vedere ca unele masuri din propunerile de imbunatatire a acestei activitati nu au fost puse in practica de ANB, ARBAC isi mentine propunerile formulate prin Deciziile ARBAC nr. 2 si 3 din 2004, de a transforma aceasta activitate de contacte telefonice cu clientii intr-un veritabil centru de apel, ceea ce ar facilita imbunatatirea monitorizarii acestui NS, 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 registrelor cu datele de baza ale fiecarui NS;
- sisteme care sa permita departajarea din totalul apelurilor a celor care imbraca forma unor sesizari;
- sa se tina un registru in format electronic cu notificarile inregistrate la ANB prin contacte telefonice, ca baza pentru evidentierea notificarilor privind nivelele de servicii, in conformitate cu Decizia ARBAC nr. 2 / 5.01.2004 si clauzele 17.7 si 48.2.2 pct.a din CC.
- sa se treaca la programarea echipelor de interventie pentru solutioanarea reclamatilor la apelul telefonic al clientului, acesta fiind direct informat de data si ora la care aceste interventii urmeaza sa se produca;
- rezolvarea pe cale telefonica a unei bune parti din reclamatile comerciale, care in acest moment sunt gestioante numai pe calea reclamatilor scrise;

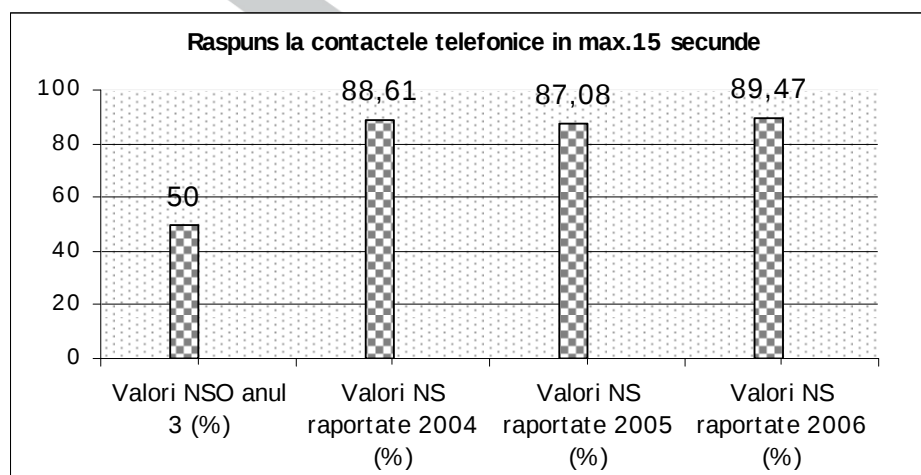
Evaluarea NS C5 pentru anul 5 de concesiune:

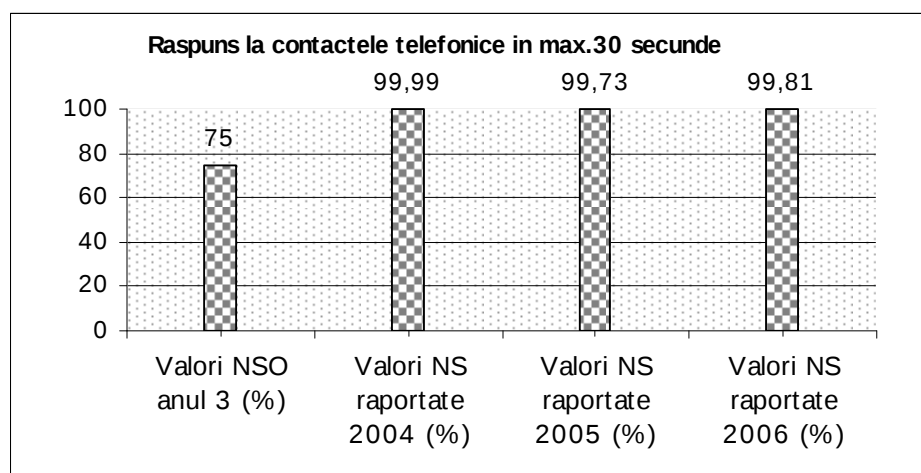
Raportul annual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2005 – 16.11.2006.

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. araspunde la contactele telefonice	Valori NSO anul 3(%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS Raportate 2006 (%)
in max.15 secunde	50	88.61	87.08	89,27
in max.30 secunde	75	99.99	99.73	99,81
In mai mult de 30 secunde	25	0.01	0.27	0,19





5.21. "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 ARBAC

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 6 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 06.10.2006, avand drept perioada de evaluare 28.09.2005 – 27.09.2006. 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 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, 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 Monitorizare si evaluare ARBAC in anul 6 de concesiune:

Istoric

Prin Decizia ARBAC nr. 37/28.10.2003 a fost certificata Evaluarea Initiaiala a Conformitatii. Deciziile ARBAC nr. 43/27/10/2004, nr. 45/21.10.2005 si nr. 33/ 26.10.2006 au certificat solicitarile ANB pentru Evaluarea de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada 28.09.2005-27.09.2006:

a. Analiza informatiilor de la SC Apa Nova SA

ARBAC a inceput verificarile pentru nivelele de serviciu in data de 11.09.2006. In data de 12.09.2006 ANB a refuzat accesul echipei ARBAC refuz transmis prin adresele 1053/4.09.2006 si 1080/12.09.2006, motiv pentru care controlul a fost intrerupt.

Din acest motiv ARBAC a cerut ANB informatii referitoare la NS C6 prin adresa 1089/15.10.2006 si transmise de ANB cu adresa 14996/20.10.2006 si inregistrata la ARBAC cu nr. 1176/20.10.2006.

b. Verificari efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat la sediul ARBAC, copii dupa documente care indica tinerea audientelor in cadrul ANB Directia Comerciala. Dupa copiile cerute de ARBAC prin scrisoarea nr. 1089/15.10.2006 si transmise de ANB in data de 20.10.2006 s-au verificat urmatoarele:

- numele si adresa solicitantului;
- data solicitarii audientei;
- programarea audientei (data/ora);
- realizarea audientei (data/ora);
- rezultatul audiente;
- semnatura clientului

c. Alte constatari

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 333 de solicitari de audiente, din care 290 de audiente s-au tinut, iar 43 solicitari de audiente nu s-au tinut pe motiv ca nu s-au prezentat solicitantii. Toate aceste solicitari de audiente care nu s-au tinut pe motiv de neprezentare a solicitantilor, sunt considerate Excluderi Admisibile de ANB, fara ca dosarele acestor excluderi sa fie inaintate la ARBAC spre aprobare, conform procedurilor stabilite de ARBAC prin Decizia 23/2005.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pe anul 2006 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.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 43 evenimente care sa constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

d. Concluzii

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB, s-a determinat realizarea conformitatii in procent de 100%. In viitor nu se vor mai lua in calculul Excluderilor Admisibile cazurile in care clientii nu s-au prezentat la audiente conform programarii, fara ca acestea sa aibe aprobarea ARBAC, conform Deciziei ARBAC 23/2005. Deasemenea, va trebui reconsiderata situatia audientelor tinand cont de practica ANB de a programa datele de inscriere a clientilor la audiente, restrangand astfel dreptul acestora de a se incrie la audiente si distorsionand continutul Nivelului de Serviciu. ARBAC considera practica de limitare a audientelor contrara prevederilor obiectivelor Contractului de Concesiune si NS C6. Aceasta practica nu reprezinta o problema manageriala interna a ANB, asa cum se afirma in scrisorile acesteia, ci o obligatie contractuala de asigurare a calitatii serviciilor pentru utilizatori.

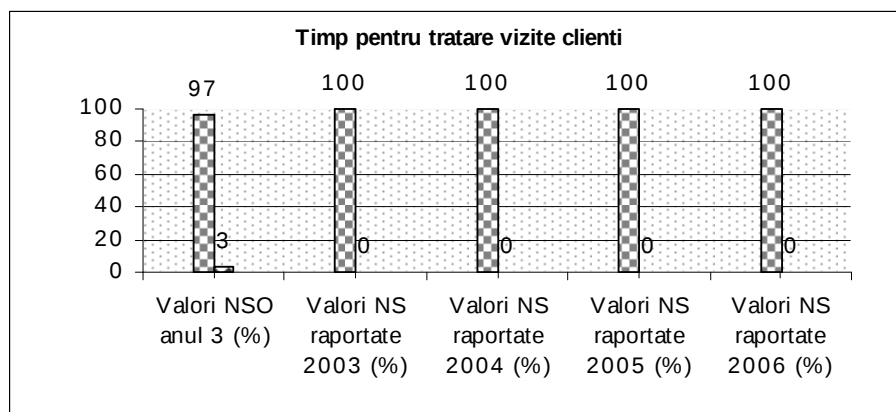
Evaluarea NS C6 pentru anul 5 de concesiune:

ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2004 – 16.11.2005.

In urma verificarilor de catre 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	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003(%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS raportate 2006(%)
Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	97	100	100	100	100
	3	0	0	0	0
	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 a identificat o excludere admisa pentru anul 6 de concesiune, uramare a refuzului clientului de a permite ridicarea contorului inainte de rezolvarea litigiului legat de valoarea facturilor emise.

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, 6.10.2006. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2005 - 27.09.2006 si tratate pina la 27.09.2006, raportandu-se un numar de 312 de cazuri, din care, 311 cazuri au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Refuzul unui client de a permite accesul in vederea ridicarii contorului pentru verificarea metrologica a condus la inregistrarea unei Excluderi Admisibile, pentru care Concesionarul nu a prezentat dosar la ARBAC. Avand in vedere faptul ca un singur caz nu era de natura sa modifice rezultatul transmis de ANB prin Raport, valoarea pentru acest Nivel de Serviciu este de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, pentru anul 6 al Concesiunii.

Raport Anual ANB in anul 6 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate de ANB sunt urmatoarele : 345 de cazuri, din care rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare, 345 de cazuri. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, deoarece raporteaza 2 cazuri de Excluderi Admisibile. Pentru cele 2 cazuri nu a prezentat dosare la ARBAC in vederea obtinerii aprobarii Excluderilor Admise asa cum prevede Contractul de Concesiune si Decizia ARBAC nr. 23.2005.

5.22.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

Istoric

ARBAC a certificat Evaluarea Initiala a Conformitatii prin Decizia nr. 38/28.10.2003. Prin Deciziile ARBAC nr. 44/27.10.2004, nr. 46/21.10.2005 si nr. 34/26.10/2006 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2005-27.09.2006

a. Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea initiala Continuarii Conformitatii in termen, la data de 6.10.2006, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 312 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare, 311 solicitari. O solicitare a fost identificata de ANB ca fiind Excludere Admisa, dar nu a prezentat dosar la ARBAC pentru aprobarea acesteia. Din cele 311 cazuri in 93 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic.

Formatul inregistrarii 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;

b. Verificarile efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat aleatoriu cca 10 % din inregistrari. Verificarea a avut loc la sediul ARBAC, ca urmare a refuzului ANB de a acorda acces echipelor ARBAC.

De aceea, prin adresa ARBAC nr. 1089/2006, s-au solicitat copii ale documentelor care sa permita verificarea prin sondaj a corectitudinii inregistrarii din baza de date transmisa de ANB, in vederea ceritficarii ECC.

Nu au fost transmise toate datele solicitate.

c. Alte Constatari

Din datele transmise de ANB prin adresele 14996,16763 si 15185/20.10.2006, s-a putut verifica concordanta intre datele inregistrate in baza de date si rezultatele verificarilor metrologice.

La pozitia 238 din baza de date s-a constatat o eroare la inscrierea seriei contorului, care nu coincide cu cel verificat metrologic, dar se poate verifica faptul ca este o simpla eroare de transcriere, avand la dispozitie copii ale facturilor de regulalaizare.

Din cele 311 verificari metrologice efectuate, 212 cazuri au avut ca rezultat "respins", iar 99 cazuri au avut ca rezultat "admis". Din cele 212 de verificari metrologice al caror rezultat a fost "respins", in 93 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In nici unul din cazurile in care s-a constatat suprainreingistrarea nu s-a acordat rabat clientului.

Din cele 212 cazuri, la care rezultatul verificarilor metrologice a fost "respins", 114 cazuri, s-au inregistrat in cazul contoarelor cu termenul de verificare metrologica depasit, iar intre aceste cazuri, in 54 de situatii s-a constatat ca acestea suprainregistreaza.

In concluzie in 54% din cazurile verificate contoarele au fost declarate respinse, ceea ce in cadrul unui interval legal de verificare metrologica prevazut de lege, de trei ani, valabil in mare parte pentru acesta perioada de evaluare, se poate contura o imagine asupra fiabilitatii si calitatii aparatelor de masura ale operatorului.

d. Concluzii

Din cele 312 solicitari de verificari metrologice efectuate, 311 au fost solutionate in intervalul de 3 luni de la solicitare. au avut ca rezultat "respins", iar 132 au avut ca rezultat "admis".

In baza datelor prezentate de ANB si a evaluarii realizate, ARBAC a aprobat prin decizia nr. 34 din 26.10.2006 Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu. Pe viitor se

impune neluarea in considerare a Excluderilor Admisibile care nu au dosare aprobate de ARBAC conform Deciziei 23/2005.

ARBAC nu a primit suficiente informatii de la ANB cu privire la acordarea de rabaturi la clientii pentru care s-a constatat supraanregistrarea consumurilor de apa, asa cum prevede CC.

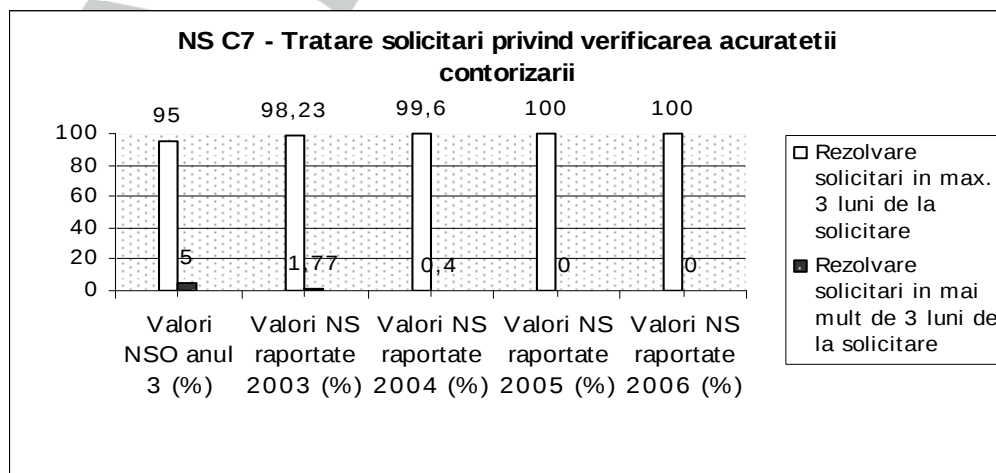
Prezentarea de informatii adecvate, necesare controlului ARBAC, inclusiv a cazurilor in care pot fi acordate rabaturi clientilor, va constitui pe viitor, conditie de stabilire a conformitatii la NS C7.

Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 6 de concesiune

In anul 6 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o crestere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 260 in anul 5 de concesiune, la 345 in anul 6 de concesiune. Aceasta crestere a solicitarilor trebuie corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca din totalul contoarelor verificate peste 50% sunt declarate respinse. Concesionarul trebuie sa analizeze structura parcului de contoare din punctul de vedere al fiabilitatii acestora, mai ales in conditiile in care Normele de Metrologie Legala au instituit regula verificarii periodice obligatorii la 5 ani incepand cu luna iulie 2006, fata de 3 ani, cat era anterior.

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

Denumire	Timp de Rezolvare Cf contract	Valori NSO Anul 3 (%)	Valori NS Raportate 2003 (%)	Valori NS Raportate 2004 (%)	Valori NS Raportate 2005 (%)	Valori NS Raportate 2006 (%)
Timp Pentru Tratarea Solicitarilor Privind Acuratetea coontorizarii	In maxim 3 luni de la Solicitare	95	98,23	99,6	100	100
	In mai mult de 3 luni de la Solicitare	5	1,77	0,4	-	-
	TOTAL	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 Initiala a Conformitatii a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2006 = 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 2006 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv 28.09.2005 – 27.09.2006 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.

e) Concluzii:

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2006 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

5.24 "D2" Continuitatea alimentarii apa industrială

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

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

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

5.24.4 Masurat prin :

- 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 6 de concesiune in perioada 28.09.2005 – 27.09.2006 a avut loc Evaluarea Continuarii Conformitatii a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2006 = 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 2006 s-au notificat de catre agentii economici 16 cazuri, fiind rezolvate in procent de 100%.

c) Analiza EA:

In anul 2006 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv 28.09.2005 - 27.09.2006 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.

e) Concluzii:

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2006 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

5.25. Observatii generale la Raportul ANB pentru anul 6 de concesiune

Raportul SC Apa Nova Bucuresti SA pentru anul 6 de concesiune nu prezinta informatii detaliate si corecte cu privire la toate aspectele activitatii Concesionarului, in conformitate cu obligatiile prevazute prin prevederile clauzei 17.5 din Contractul de Concesiune. Acest fapt este dovedit atat de analiza raportarilor ANB precizate la subcapitolul 10 al fiecarui Nivel de Serviciu (din capitolul 5), cat si de numeroasele notificari si penalizari ale Concesionarului, care au drept cauza lipsa prezentarii de catre acesta de informatii semnificative necesare evaluarii respectarii de catre ANB a prevederilor contractuale.

Revenim la exemplul edificator dat si in raportul ARBAC pentru anul 5 de concesiune, cu privire la refuzul ANB de a prezenta la ARBAC baza de date actualizata a sistemului de alimentare cu apa si de canalizare (in principal schemele retelelor de alimentare cu apa si de canalizare, precum si planurile de amplasare ale acestora la scara 1:500, cu evidentierea tuturor bransamentelor clientilor si a principalelor armaturi de pe aceste retele), desi acestea au fost solicitate in mod repetat. Un alt exemplu, nerezolvat, existent de asemenea si in raportul ARBAC pentru anul 5 de concesiune, il constituie refuzul ANB de a prezenta la ARBAC documentatia tehnica aferenta Statiei de tratare a apei Crivina si procesele verbale de receptie a instalatiilor puse in functiune.

De asemenea, informatiile solicitate in mod expres de catre ARBAC pentru a fi introduse in Raportul anual al ANB, cu scrisoarea nr. 3 din 5 ianuarie 2007, nu au fost primite nici pana la data prezentarii acestui raport.

Aceste situatii constituie incalcare grave a obligatiilor contractuale de catre Concesionar, ceea ce a determinat emiterea de decizii de penalizare a concesionarului si mentionarea problemei la capitolul 7 – probleme majore nerezolvate ale concesiunii.

Avand in vedere ca lipsa de informatii este constatata de catre ARBAC in mod sistematic in cazurile in care exista indicii sau chiar decizii de nerespectare a prevederilor contractuale, acest fapt arata un interes nerezonabil din partea Concesionarului de a ascunde informatii relevante si de zadarnici activitatea reglementatorului tehnic. In aceste conditii ARBAC a trebuit sa aplice penalitatile prevazute de clauza 28.9.3 din Contract.

O alta solutie propusa de ARBAC prin prezentul raport o constituie aprobarea unei Hotarari a CGMB care sa oblige concesionarul la transparenta (a se vedea anexa 1.3 la prezentul raport).

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 decizii sau puncte de vedere la problemele transmise spre analiza de catre ARBAC, Concedent si Concesionar.

1. Vizita membrilor Comisiei de Experti la Bucuresti in perioada 26-28.03.2007

Comisia de Experti a fost convocata de catre Primarul General, ARBAC facand serviciul de comunicare cu membri Comisiei. Primarul General a anuntat public agenda sa de lucru cu Comisia de Experti, fata de care ARBAC a facut observatii prin adresa nr.289/23.03.2007 anexata la prezentul Raport (**anexa 4**).

Comisia de Experti a avut intalniri cu reprezentantii ARBAC, ANB si PMB.

Cu privire la penalitatile stabilite prin deciziile ARBAC nr.9/2002, 34/2004, 6/2006 si 3/2007, Comisia de Experti nu s-a exprimat, avand in vedere neindeplinirea tuturor procedurilor contractuale aplicabile clauzei 25.4.1 (d) din Contractul de Concesiune, care sa le ofere posibilitatea de a analiza si a se exprima in acest sens.

Cu privire la aplicarea HCGMB nr. 256/2006, Comisia de Experti a constatat lipsa constituirii de catre PMB – Directia de Utilitati Publice a unei baze de date care sa contina informatiile necesare intocmirii cererii de Ajustare Negativa a Tarifului catre Comisia de Experti.

La sfarsitul acestor intreveneri, membrii Comisiei de Experti prezenti la Bucuresti au propus ANB virarea catre ARBAC, in totalitate, a sumelor colectate din taxa de reglementare, urmand ca ARBAC sa inainteze CGMB un proiect de hotarare in acest sens.

2. Acordul Comisiei de Experti din 27.03.2007 cu privire la Proiectul de Hotarare a Consiliului General al Municipiului Bucuresti de modificare a art.10 (1) al HCGMB nr.218/21.10.2004. Aceasta modificare are in vedere finantarea activitatii ARBAC.

3. Raportul Comisiei de Experti privind cererea unei Ajustari Tarifare Extraordinare (ExTA) pentru finantarea remedierii problemei Retelelor Telescopice (RT) din 10.07.2006, avand in vedere HCGMB nr.69/2006. Mentionam ca HCGMB nr.69/2006 nu s-a bazat pe punctul de vedere al ARBAC. Comisia de Experti a analizat propunerile SC Apa Nova Bucuresti SA (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 MAJORE NEREZOLVATE ALE CONCESIUNII

Pe langa aspectele tehnice de detaliu 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, care necesita rezolvare cu prioritate.

7.1 Probleme intampinate in anul 6 de concesiune, prezentate de Concesionar

Concesionarul a prezentat in Raportul sau o serie de probleme intampinate in anul 6 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 volumelor vandute, calitatea apei brute, schimbari legislative, etc.

Evenimente legate de Concedent privind:

- a) Datoriile de plata ale RADET si facturarea serviciului de canalizare pentru apa calda menajera;
- b) schimbarea semnificativa (adoptarea Hotararea CGMB nr. 218/2006);
- c) auditul de mediu – privind aprobarea programului de eliminare a riscurilor de mediu;
- d) Regulamentul serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, aprobat prin Hotararea CGMB nr. 157/2005;
- e) subdimensionarea casetei;
- f) bransamente clandestine;
- g) racordarea la reseaua de canalizare din comunele limitrofe;
- h) deversarea namolului provenit de la uzina Rosu;
- i) revendicari de catre terti ale terenurilor concesionate;
- j) emiterea autorizatiilor si permiselor oficiale;
- k) facturarea cismelor publice;
- l) evacuarea in reseaua de canalizare a prea-plinului lacurilor gestionate de Municipality;
- m) furtul capacelor de camin si gratarelor gurilor de scurgere;

Evenimente legate de Reglementatorul Tehnic

- n) observatii privind NS A8, NS A5, NS C4, NS A4 si B2 si excluderile admisibile;
- o) informatii difuzate de catre Reglementatorul Tehnic.

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 (de exemplu, schimbarile legislative nefavorabile dau dreptul concesionarului la Ajustari Tarifare, in astfel de situatii fiind deja solicitate si obtinute de catre ANB mai multe Ajustari Tarifare) si prin urmare nu pot constitui motive de nerespectare a NS, fiind astfel incorecta prezentarea acestor evenimente externe in legatura cu prevederile clauzei 17.5.2 (h) din CC;

- dintre evenimentele legate de Concedent prezentate de ANB, ARBAC considera ca ar putea afecta conditiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii sau echilibrul financiar al contractului, in defavoarea ANB, urmatoarele:

- problema platilor RADET;
- subdimensionarea casetei;

Consideram ca urmatoarele evenimente au fost invocate gresit de Concesionar la acest capitol, intrucat nu constituie motive care ar putea afecta conditiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii sau echilibrul financiar al contractului, in defavoarea Concesionarului, dimpotriva:

- posibila rezolvare incorecta a problemei "Schimbarii Semnificative";
- propunerile incorecte ale ANB privind aplicarea auditului de mediu;
- nerespectarea de catre Concesionar a prevederilor Regulamentului serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, aprobat prin Hotararea CGMB nr. 157/2005;

Acestea din urma sunt probleme importante (majore) ale concesiunii, cu impact semnificativ in defavoarea Municipality legat de realizarea Nivelelor de Servicii si de echilibrul financiar al concesiunii. Dupa cum rezulta din Deciziile ARBAC, ele au fost generate de nerespectarea de catre Concesionar a legislatiei de referinta a concesiunii si/sau a Contractului, prin urmare nu trebuiau invocate in legatura cu clauza 17.5.2 (h). ANB a promovat rezolvarea acestor probleme in mod nerezonabil, in unele cazuri chiar a favorizat aparitia de probleme, pentru a obtine ulterior avantaje necuvenite din rezolvarea unei crize provocate, prin solutii care modifica echilibrului financiar al contractului in favoarea sa si in detrimentul Municipality, fapt semnalat in repetata randuri de catre ARBAC.

Astfel, cu privire la proiectul noului Regulament al serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare, consideram ca motivele invocate de ANB nu sunt intemeiate, punctul de vedere al ANB dovedind subiectivism si un interes economic nerezonabil pentru tergiversarea rezolvarii problemelor, care amana asumarea unor angajamente contractuale, generand nemulumiri justificate ale utilizatorilor. Mai mult, instanta de contencios a respins in mod irevocabil contestatia ANB la acest regulament, constatand lipsa de fundamentare a obiectiilor ANB. Se semnaleaza astfel faptul de o gravitate deosebita, privind nerespectarea Regulamentului serviciului (aprobat prin Hotararea nr. 157/2005) de catre Concesionar, timp de aproape doi ani de zile.

Dintre evenimente legate de Reglementatorul Tehnic (ARBAC), nici unul nu se incadreaza in problemele prevazute de contract ce ar putea afecta conditiile de realizare a Nivelelor de Servicii sau care ar putea modifica echilibrul financiar al contractului, invocarea de catre ANB a clauzei 17.5.2 (h) cu privire la aceste aspecte fiind eronata. In capitolele 2, 4, 5, 6 si 7 din prezentul Raport se arata in sinteza si in detaliu ca disputele aparute intre ANB si ARBAC sunt cauzate de nerespectarea de catre ANB a prevederilor Contractului de Concesiune, fapt care arata ca ANB nu poate dovedi niciun interes legitim cu privire la cele afirmate despre reglementatorul tehnic si ca scopul acestor alegatii ale ANB este nerezonabil.

7.2 Probleme intampinate de ARBAC in anul 6 de concesiune

ARBAC a constatat la randul sau o serie de probleme care pericliteaza realizarea Nivelelor de Servicii sau echilibrul financiar al concesiunii, generate de nerespectarea de catre Concesionar a legislatiei si prevederilor Contractului de Concesiune. Se prezinta mai jos cele mai frecvente probleme de acest tip, care genereaza nemulumiri ale utilizatorilor sau dispute ale ANB 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 6 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 (CC), fiind nevoita sa apeleze des la notificari, procedura prelabila penalizarii Concesionarului pentru lipsa de informatii sau refuzul transmiterii de informatii, conform clauzelor contractuale. 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 nerespectari ale obligatiilor contractuale sau o pregatire insuficienta a atingerii lor, lipsa de informatie este cu atat mai relevanta pentru lipsa de buna credinta a Concesionarului.

Pentru lipsa de informatii, in perioada 1 iunie 2006 – 30 mai 2007 ARBAC a emis atat decizii de Respingere a Conformitatii (de exemplu Decizia nr. 26 din 2005), precum si deciziile de penalizare a ANB nr. 3 si 7 din 2007. Aceste Decizii de penalizare se adauga la Deciziile similare anterioare (din 2002, 2004 si 2006), emise de ARBAC in principal din acelasi motiv. 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 evalurii 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: “nefurmizarea 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 (intre altele, 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, urmarindu-se de asemenea in mod nerezonabil reducerea nejustificata a cheltuielilor Concesionarului si transferarea nelegitima a unor obligatii ale sale la Municipality;
- 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 s-a aratat si in Raportul pentru anul 4 si 5 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, desi ANB nu a dat curs caii legale de contestare, deciziile ARBAC ramanand in vigoare, in continuare Concesionarul 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 formală, nefiind sustinuta de argumente valide, bazate pe prevederile Contractului de Concesiune, continuand adesea chiar repetate afirmatii contrare prevederilor legale si contractuale.

ARBAC s-a confruntat deseori cu astfel de interpretari subiective ale ANB cu privire la prevederile clauzelor Contractului de Concesiune, ale legislatiei de referinta a concesiunii sau

ale rapoartelor Comisiei de Experti, care au ca efect reducerea responsabilitatilor contractuale ale Concesionarului.

La astfel de atitudini ce dovedesc lipsa de 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, prezentate la urmatorul subcapitol.

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. Prin urmare, Contractul considera de o gravitate extrema nerespectarea Deciziilor ARBAC de reglementare. Constatand astfel de fapte, prin care s-au creat conditiile de aplicare a clauzei 50.1.1 (i) din CC, urmare nerespectarii de catre ANB a mai multor decizii ale Autoritatii tehnice de Reglementare, ARBAC a informat CGMB in acest sens (a se vedea **anexa 2** la raport).

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 si 5 de concesiune s-au dovedit a fi justificate, in anul 6 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 (a se vedea art. 16 din Hotararea CGMB nr.157/2005).

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 (exemplu HCGMB nr 218/2006, care contine, intre altele, modificarea ilegita si dezavantajoasa pentru Municipality a modului de rezolvare a litigiilor, in cazul aparitiei unor probleme litigioase ale aplicarii HCGMB nr. 218/2006).

7.2.5 Incercari ale ANB blocare a informarii publice corecte de catre ARBAC, concomitent cu accentuarea campaniilor de dezinformare a cetatenilor.

Comunicarile publice ale ARBAC de pe website (vezi si **anexele 8.1 si 8.2** la prezentul raport), demonstreaza o parte din aceste proceduri nerezonabile ale ANB. Aceste exemple continua analizele de detaliu ale dezinformarilor practicate de ANB in legatura cu facturarea abuziva a utilizatorilor dupa inregistrările contoarelor de retea, din ianuarie – martie 2006, prezentate CGMB si ANB in mod repetat pe parcursul anului 2006.

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 rapoartele anterioare au aparut unele clarificari sau chiar rezolvări (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 ierarhizare 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 recomandările privind modul de solutionare:

7.3.1 Modificarea echilibrului financiar al Contractului de Concesiune

A. - 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.

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, dupa anul 5 de concesiune. Prin Hotararea CGMB nr. 256/12.10.2006 s-a asigurat cadrul procedural pentru respectarea echilibrului financiar al concesiunii in legatura cu investitiile Municipality facute pana la sfarsitul anului 2005. ARBAC a elaborat un proiect de Hotarare a CGMB (**anexa 1.4** la raport) care sa asigure cadrul procedural aferent corectiilor necesare luarii in considerare a investitiilor similare realizate dupa 2005. Din nefericire, se constata lipsa transmiterii la ARBAC a informatiilor necesare solicitarii ajustarilor negative ale tarifului;

- Crearea unei baze de date transparente la nivelul PMB, accesibila ARBAC, continand informatiile tehnice si economice cu privire la toate investitiile PMB si primariilor de sector, realizate dupa 01.01.1999 in sistemul de alimentare cu apa si de canalizare.

B. - 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.

C. - 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 cuprinzand modificari legislative ale cadrului normativ al concesiunii, care au condus sau pot conduce la cresteri nejustificate ale tarifelor, fara beneficii pentru Municipality si utilizatori;

D. - 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:

- verificarea corectitudinii sumelor solicitate de catre ANB si luarea masurilor institutionale si financiare, la nivelul PMB si CGMB, de eliminare a acestei probleme.

E. - Schimbarea Semnificativa

Masuri necesare:

- corectia posibilelor erori semnalate de ARBAC la proiectul Hotararii CGMB aprobata ulterior cu nr.218/2006, prin care s-a semnalat lipsa de transparenta fata de ARBAC cu privire la aplicarea clauzei 8.4 din CC, coroborat cu aplicarea clauzei 8.5 (a se vedea si **anexa 9** la prezentul raport – scrisoarea ARBAC 1044/30.08.2006), precum si constatarea modificarii ilegite si dezavantajoase pentru Municipality a modului de rezolvare a litigiilor, in cazul aparitiei unor probleme litigioase ale aplicarii HCGMB nr. 218/2006 (in CC se prevede ca arbitrajul UNCITRAL se tine la Bucuresti, in limba romana, iar in anexa la HCGMB nr. 218/2006 se prevede ca arbitrajul UNCITRAL se tine la Geneva, in limba engleza, ceea ce poate constitui un mare dezavantaj pentru partea romana, tinand seama de posibilele erori de traducere din limba romana in limba engleza a legislatiei romanesti si a prevederilor CC, a carui varianta in limba romana prevaleaza in caz de litigiu).

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.

Masuri necesare:

- determinarea efectuării platilor restante de catre RADET (vezi 7.3.1 D);

7.3.3 Lipsa 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, precum si organizarea unei banci de date la nivelul PMB a investitiilor in serviciile de apa si de canalizare (a se vedea si punctul 7.3.1 A);

- aplicarea, daca va fi cazul, a masurilor de penalizare prevazute de CC.

7.3.4 Discriminarea unor utilizatori si constatarea de practici abuzive de facturare ale Concesionarului, cu incalcarea prevederilor legale si a HCGMB nr. 157/2005;

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 Asociatii 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 problemele RT, nu rezolva aceasta discriminare si nici nu a inlaturat practicile abuzive ale ANB, constatandu-se si grave incalcari ale prevederilor legale si a HCGMB nr. 157/2005 de catre Concesionar (a se vedea Anexele 2 si 6).

Masuri necesare:

- Reevaluarea atitudinii Concesioanrului, prin aplicarea Deciziilor de reglementare ale ARBAC, acolo unde expertiza ARBAC a aratat ca petitile utilizatorilor au fost justificate, pentru a nu se ajunge la masura de la 7.3.5.

- Informarea corecta a utilizatorilor si opiniei publice de catre PMB si ARBAC.

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. In cazul continuarii acestor abuzuri grave ale ANB, punerea in discutia CGMB a aplicarii clauzei 50.1.1 (i), de reziliere a concesiunii din culpa Concesionarului.

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 Concesioanarului, cu privire la respectarea stutului ARBAC, precum si un sprijin mai sustinut din partea PMB cu privire la aceste aspecte, pentru prevenirea aplicarii masurii de la 7.3.5.

7.3.7 Dezinformarea institutiilor publice, utilizatorilor si opiniei publice de catre ANB cu privire la obligatiile sale contractuale

Masuri necesare:

- Eliminarea pe viitor a unor astfel de practici din partea ANB si informarea utilizatorilor in conformitate cu cerintele stabilite de ARBAC conform clauzei 13.2 din CC;
- Adoptarea masurilor de corectie prevazute de CC si legislatie, in cazul continuarii acestor practici nerezonabile ale Concesionarului, pentru prevenirea aplicarii masurii de la 7.3.5.
- Informarea corecta a utilizatorilor si opiniei publice de catre ARBAC, prin comunicatele sale si temele de dezbatare postate pe web-site-ul www.arbac.ro.

Cuprins Anexe

Anexa 1 – Proiecte de Hotarari a Consiliului General al Municipiului Bucuresti (CGMB) de reglementare a problemelor majore ale Concesiunii.

Anexa 1.1. Proiect de hotarare a CGMB privind deblocarea solutionarii definitive, prin arbitrajul UNCITRAL, a litigiului dintre ARBBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), in legatura cu evaluarea Nivelului de Serviciu C1-Clienti contorizati ca procent din total, adoptat prin Decizia ARBAC nr.9/10.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB, spre analiza si promovare in CGMB.

Anexa 1.2. Proiect de hotarare a CGMB privind transmiterea periodica de catre SC Apa Nova SA Bucuresti la PMB si ARBAC, a bazei de date actualizate a Sistemului de alimentare cu apa si canalizare, adoptat prin Decizia ARBAC nr.10/10.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB spre analiza si promovare in CGMB.

Anexa 1.3. Proiect de hotarare a CGMB privind aprobarea solicitarii unei Ajustari Trifare Extraordinaire negative, corespunzatoare investitiilor Municipality in aria de responsabilitate contractuala a Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, care s-au realizat sau sunt in curs de realizare dupa anul 2005, in vederea analizei in comisii si aprobarii in cadrul CGMB, adoptat prin Decizia ARBAC nr.11/16.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB, spre analiza si promovare in CGMB.

Anexa 1.4. Proiect de hotarare a CGMB privind aprobarea solicitarii analizei efectelor cresterii veniturilor Concesionarului datorita extinderii serviciilor in baza investitiilor Municipality in retelele de apa si de canalizare realizate pe strazile noi care au aparut dupa Data Licitatiei, in cadrul Analizei Periodice privind Ajustarea Tarifara de Refundamentare, in aplicarea prevederilor clauzei 4 din Anexa A a Partii a IV-a Tarife a Caietului de Sarcini al CC, adoptat prin Decizia ARBAC nr.12/16.05.2007 si transmis Presedintelui Comisiei de Utilitati Publice a CGMB, spre analiza si promovare in CGMB.

Anexa 1.5. Proiectul de Hotarare a CGMB privind aprobarea solicitarii unei ajustari tarifare extraordinare negative, corespunzatoare investitiilor Municipality in aria de responsabilitate contractuala a Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti, care a fost insusit si initiat de catre presedintele Comisiei pentru Utilitati Publice a CGMB, domnul Dorin Baleanu, si aprobat prin Hotararea CGMB nr. 256/12.10.2006.

Anexa 2 – Raport privind abuzurile ANB referitoare la facturarea utilizatorilor dupa inregistrările contoarelor de retea.

Anexa 3 – Tipuri de Excluderi Admisibile suplimentare aprobate pentru NS A5.

Anexa 4 – Scrisoarea ARBAC nr.239/23.03.2007 de analizare in interes public, transmisa Primarului General si Comisiei de Experti (CE) referitor la initierea si organizarea de catre Primaria Municipiului Bucuresti (PMB) a vizitei CE din 26-28.03.2007.

Anexa 5 – Scrisoare-tip transmisa de ARBAC Primariilor de Sector, cuprinzand instructiuni cu privire la proiectarea si realizarea de retele publice de apa si canalizare in cadrul Sistemului Concesionat catre SC Apa Nova Bucuresti SA.

Anexa 6 – Scrisoarea ARBAC nr.1184/25.10.2006 transmisa ANRSC privind Comunicatele ANRSC din 19.10.2006 si 20.10.2006 referitoare la revenirea SC Apa Nova Bucuresti SA la facturarea dupa normele de consum, in cazul in care facturile sunt intocmite dupa inregistrările unor contoare de retea.

Anexa 7 – Scrisoarea ARBAC nr.229/20.03.2007 transmisa Guvernului Romaniei, privind posibila promovare de catre Ministerul Administratiei si Internelor (MAI) a unui proiect de Hotarare de Guvern cu privire la modificarea HGR nr.1019/2000 privind aprobarea metodologiei de stabilire si ajustare a tarifelor pentru servicii publice de alimentare cu apa si canalizare in Municipiul Bucuresti.

Anexa 8 – Comunicate de presa ale ARBAC:

Anexa 8.1. – Comunicatul ARBAC din 16.11.2006 privind Comunicatul ANB aparut pe site-ul ANPC in data de 14.10.2006 referitor la facturarea de catre ANB a consumului de apa la utilizatori.

Anexa 8.2. – Comunicatul ARBAC din 02.04.2007 privind scoaterea de pe ordinea de zi a sedintei CGMB din 31.03.2007 a proiectelor de hotarare de notificare a ANB pentru plata penalitatilor stabilite de ARBAC, hotarari prin care se demarau procedurile de executie a garantiei de executie.

Anexa 9 – Scrisoarea ARBAC nr.1044/30.08.2006 cu privire la proiectul de Hotarare a CGMB referitor la aprobarea Acordului de punere in aplicare a clauzei 8.5 din Contractul de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti.