

CUPRINS

Introducere		Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 4
Capitolul 2	Avantajele Concesiunii pentru utilizatori si Municipality	Pag. 10
Capitolul 3	Statutul, rolul si cadrul legal de functionare al ARBAC (aplicabil in anul 7 de Concesiune)	Pag. 13
Capitolul 4	Activitatea desfasurata	Pag. 17
Capitolul 5	Evaluarea Nivelelor de Servicii	Pag. 21
5.1	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 21
5.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 30
5.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 35
5.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 39
5.5	A5-Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie	Pag. 46
5.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 51
5.7	A7-Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 55
5.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 61
5.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 70
5.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 74
5.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 81
5.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 86
5.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 90
5.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 94
5.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 98
5.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total	Pag. 101
5.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 109
5.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.....	Pag. 114
5.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatiilor scrise	Pag. 117
5.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 122
5.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag. 127
5.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 130
5.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala	Pag. 134
5.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industriala	

5.25	Observatii generale la Raportul ANB pentru anul 7 de Concesiune	Pag. 136 Pag. 138
Capitolul 6	Comisia de Experti	Pag. 139
Capitolul 7	Probleme majore nerezolvate ale Concesiunii	Pag. 140

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 de servicii interimar al ARBAC, ing. Adrian Cristea.

INTRODUCERE

Pentru asigurarea derularii corecte a Contractului de Concesiune a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, Concedentul (Consiliul General al Municipiului Bucuresti) a infiintat si organizat Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti (ARBAC), statutul sau fiind parte integranta a Contractului de Concesiune. ARBAC a inceput sa functioneze la data de 7 mai 2002.

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, masuri de corectie a neconformitatilor constatate si de imbunatatire a reglementarilor de detaliu ale monitorizarii, precum si urmarirea rezolvarii problemelor majore ale concesiunii conform prevederilor contractuale. Si in anul 7 de concesiune s-au mentinut motivele de ingrijorare cu privire la accesul ARBAC la informatii relevante detinute de ANB si cu privire la corectitudinea informarii utilizatorilor de catre Concesionar si 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 sintetica a concesiunii si a avantajelor sale pentru utilizatori si Municipality, in capitolele 1 si 2, indicandu-se succint insuficientele 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 de ARBAC pentru rezolvarea problemelor majore ale concesiunii, precum si alte documente relevante cu privire la masurile aplicate sau propuse in cursul monitorizarii si reglementarii derularii concesiunii in anul 7 (17 noiembrie 2006 – 17 noiembrie 2007).

Capitolul 1. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1.1 Concesiunea

Concesionarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare a fost hotarata de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti in baza unui studiu care a elaborat strategia de restructurare si privatizare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti, in principal cu scopul de a se imbunatati calitatea si eficienta acestora. In acest scop, strategia adoptata a prevazut privatizarea serviciilor prin aport de capital privat, pe baza unui contract orientat catre rezultate (Nivele de Servicii), controlat de autoritati de reglementare independenta, pentru selectia operatului fiind utilizate procedurile transparente de maximizare a competitiei si responsabilitatii, si criterii de selectie foarte stricte si usor de calculat, astfel încât câștigatorul 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 de canalizare al Capitalei.

Concesiunea a fost atribuita S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, urmare castigarii licitatiei publice internationale organizata de Municipiul Bucuresti in 20.03.2000, dupa un an de pregatire a textului contractului de concesiune printr-un dialog transparent cu toti operatorii precalificati si in baza aprobarii de catre CGMB a textului final al Contractului de Concesiune. Tranzactia de concesionare a fost pregatita cu suportul si sub controlul International Finance Corporation, parte din Grupul Bancii Mondiale, care a fost sprijinita in elaborarea textului Contractului de Concesiune de firme internationale de avocatura cu mare experienta in domeniu, respectiv de firmele Kameron McKenna si Sinclair Roche & Temperley.

Partile contractuale

Contractul de concesiune a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti are ca parti contractuale, pe de o parte Municipiul Bucuresti, prin autoritatea publica locala deliberativa, respectiv Consiliul General al Municipiului Bucuresti, in calitate de « **concedent** », reprezentat de Primarul General si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de « **concesionar** ».

Contractul a fost contrasemnat la data de 29.03.2000 de catre Primarul General, reprezentand CGMB, dupa validarea de catre CGMB a rezultatului licitatiei internationale de concesionare, prin Hotararea 85/23.03.2000, avand in vedere ca prin regulile de transparenta si de maximizare a competitiei ale tranzactiei de concesionare, Contractul de Concesiune a fost prezentat in cadrul sedintei de licitatie semnat si asumat integral de catre ofertanti, inainte de deschiderea ofertelor. Concesiunea a intrat in efectivitate la data de 17 noiembrie 2000, dupa aprobarea de catre CGMB a indeplinirii conditiilor suspensive prevazute de Contract.

Concedentul este autoritatea publica locala care concesioneaza drepturile si obligatiile de prestare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, precum si drepturile si obligatiile de administrare, exploatare, intretinere etc., a Bunurilor Proprietate Publica aferente sistemului concesionat. Aceste bunuri publice raman insa in continuare in proprietatea Municipiului Bucuresti.

Concesionarul este societatea care a preluat drepturile si obligatiile de administrare, exploatare, intretinere, dezvoltare, aferente serviciilor concesionate, dar nu si drepturile de proprietate asupra bucurilor publice. Concesionarul a preluat astfel toate obligatiile de investitii necesare dezvoltarii Sistemului conform Caietului de Sarcini al Contractului, precum si obligatiile contractuale de operare si intretinere a Sistemului concesionat conform Bunei Practici Industriale.

Baza legala

Concesionarea s-a facut in baza Constitutiei Romaniei, a Legii nr. 69/1991 privind administratia publica locala, a Hotararii Guvernului nr. 597/1992 si a Legii nr. 213/1998 privind proprietatea

publica si regimul juridic al acesteia, precum si in baza reglementarilor locale ale serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare (HCGMB nr. 108 si 109/1997). Procesul de licitatie, a fost organizat in conformitate cu Hotararile CGMB si prevederile Legii nr.219/1998 privind regimul concesiunilor si care a avut drept unic criteriu de selectie tariful ofertat (tariful de baza mediu, pe durata concesiunii, de 25 de ani).

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 (la clauza 2), 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”.

1.3 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 rezultat din licitatie publica, fiind cel mai mic tarif mediu pentru toata durata de 25 de ani a concesiunii, care a determinat castigatorul licitatiei, fiind astfel un tarif de piata, viabil. Ajustarea tarifului se supune unor reguli impuse de Contractul de Concesiune si de Hotarârea Guvernului nr. 1019/2000. Ajustarile tarifare sunt avizate de ANRSC, (initial erau avizate de Oficiul Concurentei), in baza raportului favorabil al Comisiei de Experti.

Pentru mentinerea echilibrului financiar al contractului, Contractul prevede ajustari ordinare, extraordinare si de refundamentare ale tarifului. Ajustarile ordinare urmaresc influentele asupra tarifului datorate inflatiei sau devalorizarii. Solicitarea de catre Concedent de lucrari suplimentare sau aparitia unor modificari de legislatie nefavorabile concesiunii, determina ajustari tarifare extraordinare pozitive, iar realizarea de investitii in aria de responsabilitate a

concesionarului sau modificari de legislatie favorabile concesiunii determina ajustari tarifare extraordinare negative.

Respectarea acestor prevederi contractuale determina ANB sa-si directioneze cheltuielile spre servirea cat mai buna a clientilor, la costuri cat mai reduse, ceea ce asigura o eficienta maxima in utilizarea banilor colectati de la utilizatori.

1.4 Investitiile

Aducerea Sistemului concesionat de la starea precara a momentului preluarii la nivelul obiectivelor si obligatiilor contractuale necesita investitii importante, 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 si o intretinere adecvata a bunurilor Sistemului, lasandu-se libertatea dar si responsabilitatea Concesionarului pentru finantarea si realizarea investitiilor necesare atingerii si mentinerii NS constatate.

Cu exceptia finalizarii unei importante investitii incepute de Municipality, respectiv a statiei de tratare a apei Crivina, Concesionarul are obligatia obtinerii de rezultate (de a atinge si mentine Nivelele de Servicii) 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 investitiile necesare si 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.

1.5 Nivelele de Servicii

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

Nivelele de Servicii vizeaza in principal :

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

Fiecarui Nivel de Serviciu ii corespunde un anumit Standard Obiectiv si o data calendaristica de indeplinire (Termenul Limita de Conformitate) la care este obligatorie respectarea Standardului Obiectiv. Pana la acea data Concesionarul are obligatia de a respecta nivelul calitatii serviciului atins de catre RGAB in perioada noiembrie 1998- noiembrie 2000, nivel numit Standard de Baza. Concesionarul este obligat sa respecte indicatorii Nivelelor de Servicii desi, in unele cazuri, legislatia in vigoare este mai permisiva. De exemplu, pentru raspunsurile scrise la solicitarile clientilor legislatia prevede un interval obligatoriu de raspuns de 30 de zile. In Contractul de Concesiune obiectivul de atins se situeaza intre 10 si 20 de zile.

Toate Nivelele de Servicii reprezinta tinte pentru asigurarea serviciilor prestate catre client, masurand astfel rezultatele activitatii concesionarului, aspect in premiera in Romania, de introducere a tipului de **contract de delegare/concesiune orientat catre rezultate**, specific

serviciilor publice. Printr-un astfel de contract, societatea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. are obligatia sa faca investitii pentru imbunatatirea, modernizarea si intretinerea sistemului de alimentare cu apa potabila si de canalizare, pentru a respecta Standardele Nivelelor de Servicii, avand insa libertatea cu privire la initiativa si controlul investitiilor facute, Municipality fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste prin intermediul ARBAC, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.

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

Nr. Crt.	DENUMIRE NIVEL SERVICIU	Nivel Standard de Baza (NSB)	Numar Decizie ARBAC de aprobare NSB	Nivel Standard Obiectiv (procentaj conformitate din total notificari)	Termen Limita de Conformitate Standard Obiectiv
0	1	2	3	4	5
A. APA POTABILA					
1.	A1. Calitatea apei - Aluminiu rezidual - Turbiditate - Coliformi Totali - Clor liber rezidual	50% 75% 0% 0%	11/2002 9/2003	98%	2005/2010
2.	A2. Presiunea la bransament	92,94 %	8 /2002	98%	2005
3.	A3. Continuitatea serviciului	70%	31/ 2002	98%	2005
4.	A4. Acoperire	90,7%	8/2002	99%	2010
5.	A5. Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie	30% ≤ 24h 40% ≤ 48h 55% ≤ 72h 45% > 72h	12/2002	80% ≤ 24h 90% ≤ 48h 97% ≤ 72h 3% > 72h	2005
6.	A6. Timpul pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila	0%	8/2002	99%	2002
7.	A7. Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa	-	-	VB+7% VB+16% VB+21% VB+23 %	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 si Municipalitate si nivelul valorificarii acestora

1. Obținerea celui mai mic tarif posibil, dat de piata acestor servicii, pentru angajarea realizării unor prestatii de nivel de calitate european (care reprezinta scopul prevazut de lege pentru delegarea gestiunii / concesiunii). Rezultatul tranzactiei a condus la o oferta castigatoare cu un tarif mediu de baza pe durata concesiunii de 11 centi, sub nivelul celui practicat de fosta RGAB, de cca. 17 centi si mult sub valorile estimate de consultanti pentru atingerea Nivelelor de Servicii (43 centi), ca efect al maximizarii competitiei din tranzactia de concesiune. In acest fel s-a generat o economie de peste 1,5 miliarde dolari pentru utilizatorii serviciilor de apa si canalizare, pe perioada concesiunii, in raport cu estimarile consultantilor. Tariful de baza pe baza caruia s-a castigat licitatiea a fost consolidat in dolari si fixat definitiv pe toata durata concesiunii, in conditiile unor garantii consistente ale Concesionarului pentru asumarea obligatiilor contractuale si a organizarii monitorizarii si evaluarii obiective a acestor obligatii, orientandu-se astfel operatorul in mod obligatoriu catre eficienta.

Acest avantaj, rezultat din tranzactia de concesiune, nu a fost insa valorificat la potentialul sau, datorita nerespectarii contractului si incercarilor repetate ale Concesionarului de modificare a obligatiilor sale contractuale, incercari sprijinite in anumite situatii si de masuri normative si legislative nefavorabile mentinerii echilibrului financiar al concesiunii, care au avut efecte de crestere nejustificata a tarifului serviciilor si de reducere a calitatii serviciilor la unii utilizatori.

2. Orientarea activitatii operatorului catre servirea clientilor sai (utilizatorii serviciului), schimbând radical sistemul de pana la concesiune. Contractul de Concesiune este orientat catre rezultate la consumatori, intrucat caietul de sarcini al contractului este centrat pe realizarea Nivelelor de Servicii la utilizatori.

Acest important avantaj este insa nevalorificat in cazurile deciziilor ARBAC de expertiza tehnica, prin care s-au constatat abuzuri ale Concesionarului fata de utilizatori si eschivarea operatorului de la asumarea unor obligatii contractuale.

3. Stabilirea tarifului prin mecanismele pietei constituie, pe langa avantajului obtinerii celui mai mic tarif posibil pe care il poate da piata, si o consistenta garantie a realizarii efective a Nivelelor de Servicii, procedura de piata pentru stabilirea tarifului asigurand stabilitatea contractului si motive puternice pentru mentinerea raportului calitate/cost derulat din licitatie, avantajos pentru utilizatori.

Acest mecanism, aplicat cu succes in tranzactia de concesiune, a demonstrat rolul maximizarii competitiei de a genera calitate si eficienta in privatizarea utilitatilor publice.

4. Garantia unei ameliorari concrete si efective a calitatii serviciilor, prin stabilirea unor Nivele de Servicii masurabile si monitorizarea transparenta a respectarii lor, instituindu-se mecanisme de evitare a abuzului de pozitie dominanta ale Concesionarului fata de utilizatori, prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente, respectiv prin infiintarea ARBAC.

Aceasta importanta garantie a concesiunii nu a fost utilizata la potentialul sau datorita favorizarii intereselor nelegitime ale Concesionarului de slabire a autoritatii ARBAC si de blocare a mecanismelor de corectie a nerespectarii prevederilor contractuale.

5. Cresterea calitatii informarii clientilor, Contractul de Concesiune avand prevederi care obliga Concesionarul SC Apa Nva Bucuresti SA (ANB) la informarea corecta a utilizatorilor.

Acest avantaj nu este valorificat in situatiile constatate de deciziile ARBAC in care Concesionarul nu asigura accesul si informarea corecta a autoritatii de reglementare tehnica si utilizeaza practici nerezonabile de dezinformare a utilizatorilor, incalcand prevederile clauzei 13.2 din Contractul de Concesiune.

6. Asigurarea echilibrului financiar al contractului. Importantele prevederi ale Contractului de Concesiune de la clauza 20 si din anexa IV – Tariful, asigura echilibrul sau financiar, in aplicarea prevederilor exprese ale Legii concesiunii. Aceste prevederi protejeaza Municipality si utilizatorii serviciului fata de cresteri de tarif nejustificate, precum si Concesionarul, fata de interventiile ilegite de schimbare a acestui echilibru.

Aceasta garantie a Contractului de Concesiune este in momentul de fata serios afectata, mai multe rapoarte ale ARBAC indicand situatii de modificare majora a echilibrului financiar al concesiunii in defavoarea Municipality si utilizatorilor serviciilor de alimentare cu apa din Bucuresti.

7. Prevederi anticoruptie. Contractul de Concesiune a fost astfel construit incat favorizeaza eficienta si efectivitatea si descurajeaza actele de coruptie. In premiera in cadrul contractual romanesc, clauza 42 a contractului stabileste si 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.

Concesionarul nu a dat insa importanta acestei clauze, nefiind respectata intr-o situatie in care ARBAC a solicitat o ancheta a operatorului in baza clauzei 42.

8. 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:

- Respectand obligatiile contractuale asumate si oferta minima a tarifului de baza, in baza careia s-a incheiat Contractul de Concesiune , operatorul este stimulat sa fie atent in controlarea sarcinilor si cheltuielilor si in reducerea pierderilor, ceea ce este in beneficiul direct al clientilor si Municipality, dandu-se astfel o valoare maxima banilor colectati de la clienti, prin folosirea lor cu eficienta si efectivitate;

- Municipality este libera sa initieze proiecte noi in afara Sistemului concesionat si in alte sectoare problematice ale serviciilor locale municipale, caci ea nu este obligata sa mai investeasca in serviciile de apa si de canalizare.

Aceste avantaje nu au fost insa valorificate in situatiile descrise la cap. 7 al raportului ARBAC din fiecare an, si care constituie probleme majore ale concesiunii, fapt care a condus la modificarea echilibrului financiar al contractului in defavoarea utilizatorilor si Municipality.

9. 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. Aceste conditii contractuale 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 si-au facut 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.

10. 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” sau „contorilor comuni”, cu efecte negative multiple asupra calitatii serviciilor.

11.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. Aceste fapte nu au stimulat valorificarea prevederilor contractuale.

12. 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.

Capitolul 3. STATUTUL, ROLUL SI CADRUL LEGAL DE FUNCTIONARE AL ARBAC (aplicabil in anul 7 de concesiune)

3.1. Infiintare, scop, principii de functionare

Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa - Canal a municipiului Bucuresti (ARBAC), este o institutie autonoma, neguvernamentala, de interes si utilitate publica, non profit, cu personalitate juridica.

ARBAC a fost 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.

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.

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) recurgera sistematic la concurenta;
- f) asigurarea transparentei fata de utilizatori;
- g) obtinerea celui mai bun raport cantitate/calitate/cost;
- h) eficienta administrativa;
- i) favorizarea colaborarii cu furnizorii serviciilor publice;
- j) masurarea calitatii serviciilor pe baza de indicatori de performanta cuantificabili.

3.2. Obiectivele ARBAC

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 rezolvare 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.

Nota: prevederile punctului d) au fost modificate prin HCGMB nr. 155/15.04.2008, intrata in vigoare la data de 29.04.2008, data dupa care se aplica urmatoarele prevederi ale acestui punct: *“sa notifice partilor contractante neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute din contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute de contract.”*

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;

Nota: prevederile punctului 5.5 de mai sus au fost modificate prin HCGMB nr. 155/15.04.2008, intrata in vigoare la data de 29.04.2008, data dupa care se aplica urmatoarele prevederi:

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

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 rezolvari 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 neconcordanta 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 comunală.

3.4. Finantare

Finantarea activitatii ARBAC, inclusiv pentru contractarea expertilor externi (Comisiei de Experti) se asigura din venituri extrabugetare obtinute dintr-o cota fixa egala cu echivalentul in lei la cursul zilei de maximum 346.800 Euro anual din care 231.200 Euro pentru cheltuieli proprii de functionare, diferenta urmand a fi utilizata pentru plata expertilor (Comisia de Experti), conform Contractului de Concesiune. Aceasta suma se va colecta de la utilizatori si se va evidentia explicit in factura pentru serviciile de alimentare cu apa si canalizare emisa de Concesionar, printr-o taxa de reglementare de 0.7% din sumele facturate anual.

Cota cuvenita pentru finantarea activitatii ARBAC si Comisia de Experti stabilita prin Hotararea CGMB va fi transferata neconditionat la ARBAC, plata facandu-se lunar in transe egale cu echivalentul a 28.900 euro platibili la cursul BNR din ziua platii. Diferenta cursului de schimb dintre Euro si Leu, stabilit de BNR si cel de cumparare practicat de banca unde se face schimbul valutar pentru asigurarea fondurilor necesare platii Comisiei de Experti va fi suportata din suma de 115.600 Euro stabilita pentru aceasta comisie."

Nota: in statutul aprobat prin HCGMB nr. 155/15.04.2008, intrata in vigoare la data de 29.04.2008, valoarea plafon a finantarii ARBAC a fost modificata la maximum 420.000 Euro anual, din care 300.000 Euro pentru cheltuieli proprii de functionare.

3.5. Cadrul legal de functionare

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

- HCGMB nr. 153 din 23 august 2001, prin care s-a aprobat Statutul ARBAC, inclusiv 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. 155/14.04.2008, privind aprobarea punerii in conformitate a statutului ARBAC cu legea administratiei publice locale nr. 215/2001 republicata.

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.
- Legea Serviciilor Comunitare de Utilitate Publica nr. 50 / 2006
- Legea Serviciului de Alimentare cu Apa si Canalizare nr. 241 / 2006

AMRSP

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA

4.1. Decizii privind respectarea Conformitatii cu Nivelele de Servicii

In perioada 31 mai 2007 – 31 mai 2008, 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.15/17.07.2007** - Privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie
- **DECIZIA Nr.16/17.07.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal**
- **DECIZIA nr.19/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A2 – Presiunea la bransament;**
- **DECIZIA nr.20/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **A3 – Continuitatea serviciului**
- **DECIZIA nr.21/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A5 – Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie**
- **DECIZIA nr.22/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A6 – Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila**
- **DECIZIA nr.24/26.10.2007** - 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.25/26.10.2007** - 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.26/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare**
- **DECIZIA nr.27/26.10.2007** - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C1 – clienti contorizati ca procentaj din total**
- **DECIZIA nr.28/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**
- **DECIZIA nr.29/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**
- **DECIZIA nr.30/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**
- **DECIZIA nr.31/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**
- **DECIZIA nr.32/26.10.2007**- Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **D1 – Presiunea la bransament pentru apa industrial**
- **DECIZIA nr.33/26.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **D2 – Continuitatea serviciului pentru apa industrial**
- **DECIZIA nr.34/29.10.2007** - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A1 – Calitatea apei potabile**
- **DECIZIA nr.38/21.12.2007**- Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu **C5 – Timp de raspuns al apelurilor telefonice.**
- **DECIZIA Nr.1/03.01.2008** - 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.2/03.01.2008** – Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector;**

4.2. Decizii, scrisori de notificare si observatii cu privire la neindeplinirea obligatiilor contractuale de catre ANB

In perioada 31 mai 2007 – 31 mai 2008, 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.23/26.10.2007** - 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 privind expertizarea unor litigii dintre clienti si ANB, in situatia in care apelul clientului catre ANB nu a condus la rezolvare acceptabile pentru utilizatori:

- **DECIZIA Nr.18/25.09.2007** - Privind rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvării disputei dintre clientul Ionescu Mihai din Intr.Sfatului nr.4, sector 1 si Concesionar, generata de lipsa contorizarii apei reci livrate.

- **DECIZIA nr.35/29.11.2007** – privind rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvării disputei dintre clientul Asociatia de Locatari “Laptari Tei-Brasoveni-Nada Florilor” din str. Nada Florilor nr.46, sector 2 si SC Apa Nova Bucuresti SA ;

- **DECIZIA nr.36/29.11.2007**- privind rezultatele expertizei tehnice efectuate de ARBAC in sprijinul rezolvării disputei dintre clientul Asociatia de Proprietari bl.V43, Aleea Botorani nr.11, sector 5 si Concesionar, generata de lipsa contorizarii apei reci livrate.

4.2.3. Scrisori de notificare transmise ANB cu privire la lipsa de informatie relevanta in legatura Nivele de Servicii

- **Scrisoarea ARBAC nr.572/31.07.2007** privind NS A4 si B2, referitoare la prezentare de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a listei de strazi aflate in aria de responsabilitate a Concesionarului pe care Municipalityatea a realizat lucrari de extindere la reseaua de apa sa canalizare;

- **Scrisoarea ARBAC nr.674/24.09.2007** privind notificarea SC Apa Nova Bucuresti SA cu privire la NS A8;

- **Scrisoarea ARBAC nr.738/25.10.2007** Raport privind Evaluarea Continuitatii Conformitatii pentru NS A1;

- **Scrisoarea ARBAC nr.735/24.10.2007** privind completarea Raportului de Evaluare a Continuitatii Conformitatii pentru NS A5;

- **Scrisoarea ARBAC nr.719/16.10.2007** Raport privind Evaluarea Continuitatii Conformitatii pentru NS A8 si C1;

- **Scrisoarea ARBAC nr.780/06.11.2007** privind NS A8.

4.3 Expertiza litigiilor dintre clienti si ANB

Intre atributiile ARBAC intra si asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvării 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 1.05.2007- 30.04.2008 s-au inregistrat la ARBAC un numar de 91 de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare.

Din cele 91 de litigii inregistrate, s-au emis decizii ARBAC pentru un numar de 4 cazuri, in lucru fiind 22 de petitii ale cetatenilor.

Pentru pentru un numar de 65 de petenti, ARBAC a formulat un punct de vedere la problemele ridicate.

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, solicitarile facute la ANB in acest sens ramanand fara raspuns.

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 transparente 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 dezbaterii publice; de asemenea, deciziile ARBAC se transmit Secretarului Municipiului Bucuresti, pentru publicare in Monitorul Oficial al CGMB.

d) Urmărirea realizării unei bune comunicări a deciziilor, instrucțiunilor și punctelor de vedere ale ARBAC privind reglementarea concesiunii tuturor partilor interesate și consumatorilor – prin publicarea in Monitorul Oficial al Municipality a deciziilor ARBAC de interes general, prin postarea acestor decizii si a raportului anual al ARBAC pe website-ul sau, prin supunerea dezbaterii 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) Urmărirea aplicării standardelor în domeniul serviciilor publice locale și propunere pentru modificarea și adaptarea acestora cu normele U.E. ori de câte ori se constată neconcordanța între normele locale și cele europene. ARBAC, prin Directorul Tehnic, întocmeste 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 caietului de sarcini si organizarea licitatiei 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 Gospodaririi 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.

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 parametrilor si frecventei stabilite prin prevederile Contractului de Concesiune.

5.1.5 Monitorizat prin: Monitorizarea Nivelului de Serviciu A1 – Calitatea apei potabile se face conform procedurii aprobate prin Contractul de Concesiune – Partea "C" din Anexa – Monitorizarea calitatii apei potabile din Partea a III-a Nivelele Serviciilor din C.C.

Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti efectueaza monitorizarea de audit a calitatii apei potabile in Municipiul Bucuresti.

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 prevederile Contractul de Concesiune tabelele 1-6 si in conformitate 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”.

In cursul anului 2007 au intervenit modificari in posibilitatea prelevarii probelor de apa potabila (puncte fixe de prelevare) din reseaua de distributie.

Urmare a acestei situatii, ANB a avut consultari cu Autoritatea de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti care a aprobat o noua lista a punctelor fixe de prelevare a probelor de apa potabila pentru monitorizarea de control a calitatii apei potabile, in cadrul obligatiilor NS A1 pentru anul 2008.

Se precizeaza ca in lista se regasesc si puncte de control introduse la cererea ARBAC in 2006, care sunt urmatoarele:

- Stirbei Voda 160-162 - St. Hidrofor ANB sector 1
- Sos. Stefan cel Mare nr. 2 – Spitalul Pneumotifiziologie sector 2
- Sos. Mihai Voda – Farmacie Mihai Voda sector 3
- Calea Serban Voda nr. 186 sector 4
- Sos. Berceni nr. 0 – Piata Berceni – Oltenitei sector 4
- Drumul Taberei – Complex Favorit sector 6

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 aromate, 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 procente indicate in urmatoarele tabele.

ANB nu a solicitat EA suplimentare.

5.1.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

Raport Evaluarea Continua a Conformitatii in anul 7 de concesiune

Perioada pentru Evaluarea Continua a Conformitatii (ECC) este (28.09.2006 – 27.09.2007) pentru primul nivel al Standardului Obiectiv cand trebuie reanalizate concentratiile permise sau admisibile ale calitatii apei specificate in standardul romanesc, respectiv Legea nr. 458/ 2002 a calitatii apei.

Raportul pentru ECC a fost prezentat de ANB cu scrisoarea nr. 41610/8.10.2007, cuprinzand rezultatul monitorizarii unui numar de 17 parametri de calitate ale caror valori sunt prevazute de Procedura aprobata prin Legea nr. 458/ 2002, tabelul 3 - Monitorizare de control.

In perioada de Evaluare (28.09.2006 – 27.09.2007), ANB a prelevat si analizat un numar de 4048 probe de apa potabila in 49 puncte de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti, reprezentand un procent de conformitate cuprins intre 99,80% si 100%.

In mod efectiv, ANB a efectuat in anul 2007 un numar total de 6172 probe dintr-un numar de 56 puncte de prelevare ce deservesc zone cu populatie cuprinsa intre 30 – 99.000 locuitori, pentru fiecare zona frecventa de prelevare este de 104 probe pe an, respectiv 9 probe pe luna din fiecare punct fata de 5824 prevazute de standard.

La solicitarea expresa a ARBAC de a completa raportul cu toti parametrii monitorizati prevazuti de CC, ANB a transmis cu scrisoarea nr. 25762/6.11.2007 informatii privind rezultatele analizelor efectuate pentru stabilirea prezentei metalelor grele in apa potabila, respectiv Cu, Pb si Zn in perioada (4.10.2006 – 26.09.2007).

Aceste probe au fost recoltate cu o frecventa de 10 probe/luna in 10 puncte de prelevare alese aleatoriu si repartizate in fiecare sector administrativ al Municipiului Bucuresti.

Raport ANB:

Nr crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate Numeric	EA	Nr. teste conforme	SO (%)	Neconformitate cu SO (%)
			Numeric	Numeric %		
1	E. coli	4048	0	4048 100	95	0
2	Enterococi	4048	0	4048 100	95	0
3	Bacterii coliforme	4048	0	4047 99,98	99,8	0
4	Clor rezidual liber	4048	0	4048 100	95	0
5	Aluminiu	4048	0	4048 100	95	0
6	Amoniu	4048	0	4048 100	95	0

7	Conductivitate	4048	0	4048 100	95	0
8	Culoare	4048	0	4048 100	95	0
9	Duritate totala	4048	0	4048 100	95	0
10	Fier	4048	0	4006 98,96	95	0
11	Gust	4048	0	4048 100	95	0
12	Miros	4048	0	4048 100	95	0
13	Nitrati	4048	0	4048 100	95	0
14	Nitriti	4048	0	4048 100	95	0
15	Oxidabilitate	4048	0	4048 100	95	0
16	pH	4048	0	4048 100	95	0
17	Turbiditate	4048	0	4040 99,80	95	0

Evaluarea Directiei de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti

Prin scrisoarea nr. AIV/13550/370/12.12.2007, Autoritatea de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti ne comunica sinteza privind calitatea apei potabile folosita de populatia Municipiului Bucuresti din reseaua de distributie a SC Apa Nova Bucuresti SA.

La monitorizarea de audit realizata de Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti s-au recoltat dintr-un numar de 50 puncte de prelevare care sunt repartizate diferit fata de cele ale ANB, realizand un numar de 2950 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

Conform Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile, pentru Monitorizarea de Audit realizata de Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti sunt prevazute si probe privind analiza cuprului si plumbului pentru care s-a constatat ca la 5 probe de apa s-au inregistrat depasiri ale parametrilor chimici si anume 3 probe cu valori ale cuprului peste limita admisa de 0,1 mg/l (0,34- 1,06 mg/l) si 2 probe cu valori crescute ale plumbului 11,67 – 12,40 µg/l fata de valoarea admisa de 10 µg/l.

Concluzia Directiei de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti este ca „probele de apa recoltate si analizate conform programului de monitorizare de audit, de la statiile de tratare Arcuda si Rosu si din punctele fixe ale retelei de distributie a orasului, au corespuns in cea mai mare parte 99,85% normelor igienico-sanitare in vigoare (Legea apei potabile nr. 458/2002 si nr. 311/2004)”.

DSPMB a constatat imbunatatirea in timp a calitatii apei potabile, evolutie ce se poate constata in tabelul urmator, precum clorul liber rezidual:

Anul	CRL absent (%)	CRL peste 0,50 mg/l (%)
2001	0,059	20,49
2002	0,06	14,65
2003	0,06	35,03
2004	0	24,81
2005	1,07	5,88
2006	0,91	0,17
2007	1,02	0

5.1.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC in anul 7 de concesiune



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 prevederilor Contractului de Concesiune si 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 (28.09.2006 – 27.09.2007).

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 4048 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,80% si 100%, dupa cum rezulta din raportul prezentat de ANB.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, ARBAC a primit de la Concesionar in cursul anului 7 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 nu au cuprins monitorizarea tuturor parametrilor prevazuti de CC, ca de exemplu raportul privind continutul de Cu, Pb si Zn, care a fost prezentat ulterior, la cererea 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 de catre ARBAC la Laboratorul de Retele de Distributie, rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2007 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 7 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB.

Statia de Tratare Arcuda

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2007, ARBAC verificand un numar de aproximativ 175 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 nr. 58/2002 pentru apa potabila.

Apa bruta:

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	21,5 – 80,9	max. 3650
pH	8,40	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	4,40	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,098	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	3,60	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	112,0	max. 2500

Concluzie: In anul 2007 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)	0,30 – 1,40	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,80 – 1,20	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,01 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

Concluzie: La verificarile efectuate in anul 2007 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 7 de concesiune raportate de ANB, limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in prevederile Legii nr. 458/2002.

Statia de Tratare Rosu

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2007, ARBAC verificand un numar de aproximativ 175 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 nr. 458/2002 pentru apa potabila.

Apa bruta

Denumire indicator/ U.M	Limitele valorilor efective	Prevederi C.C.
Turbiditate (NTU)	105,22 – 430,89	max. 4500
pH	7 – 9,0	7 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	18,20 – 170	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,153 – 1,29	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,8 – 2,0	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	114 – 2900	max. 2950

Concluzie: In anul 2007 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 – 0,80	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,60 – 1,30	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,02 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

Concluzie: La verificarile efectuate de ARBAC in anul 2007 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 7 de concesiune raportate de ANB, limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in prevederile Legii nr. 458/2002.

Reteaua de Distributie

Conform fiselor de inspectie, la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2007, ARBAC a verificat un numar de aproximativ 280 probe pentru indicatorii de potabilitate prevazuti de Legea nr. 458/2002, ale 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)	0,5 - 2,8	≤5	100%
5	pH	7,4 - 7,6	6,5 - 9,5	100%
6	Conductivitate (μS/cm)	281 - 428	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,04 - 0,46	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,005 - 0,030	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,01 - 0,025	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,01 - 8,70	≤50	100%
11	Fier (μg/l)	10 - 130	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,20 - 1,95	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,51 - 12,20	>5	100%
14	Aluminiu (μg/l)	10 - 60	≤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: Analiza raportului suplimentar al ANB privind monitorizarea parametrilor Cu, Pb si Zn si discutiile purtate cu Comisia de Experti privind obligatiile de inlocuire a bransamentelor de

Pb au determinat ARBAC sa solicite ANB o monitorizare speciala a bransamentelor de Pb, pentru a vedea daca acestea influenteaza calitatea apei potabile la robinetul clientilor.

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.



Decantare de namol – statia Crivina

c) Concluzii

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

Avand in vedere realizarea Continuarii Conformitatii conform Standardului romanesc prevazuta de Contractul de Concesiune, ARBAC a emis Decizia nr. 34/ 29.10.2007 prin care s-a aprobat certificarea Continuarii Conformitatii 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 cerinte :

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 Standard 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 Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Tinand seama ca anul 5 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar in anul 6 s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 7 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, a trebuit sa fie continuata conformitatea NS A2. ANB a prezentat la data de 08.10.2007 – 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	92901		
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	97314		
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 7 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul anexat la 5.2.11, este prezentata 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 7 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	93471
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	97902
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

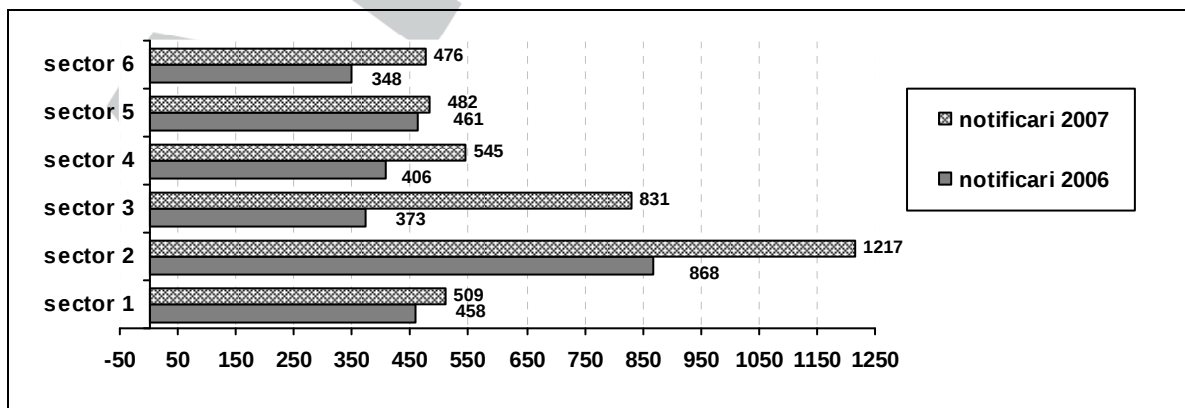
5.2.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

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 7 de concesiune, ARBAC a verificat registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizare toate reclamatii privind lipsa presiunii. In bazele de date existente la ANB, au fost identificate 4060 diagnosticari privind lipsa presiunii in urma notificarilor utilizatorilor care au semnalat presiunea necorespunzatoare. Din totalul acestora 1493 se refera la imobile cu un regim de presiune de cel mult 2 etaje iar restul de 2567 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:



Aceste 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

	NSO	17.11.'01	17.11.'02	17.11.'03	17.11.'04	17.11.'05	17.11.'06	17.11.'07
Valoare NS	98 %	93,10 %	93,75 %	95,54 %	99,56 %	100 %	100 %	100%

buclele de masura (1204 cazuri) sau in alte 2013 cazuri lipsa presiunii a fost remediata in urma manevrarii vanelor de pe reseaua de distributie. De remarcat faptul ca s-a constatat un numar mare de diagnosticari pentru lipsa presiune pentru imobilele cu mai mult de 2 etaje, o posibila cauza ar fi numarul mare de interventii in retelele de distributie in zonele cu retele telescopice, fapt ce a perturbat alimentarea cu apa a acestora. Se va urmări in continuare aceasta evolutie.

c) Analiza EA: In decursul anului 7 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 analizarii si monitorizarii informatiilor din perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (NS pentru o perioada de 12 luni de la confirmarea Conformitatii), ARBAC a aratat ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, emitand Decizia nr.19/26.10.2007. 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).

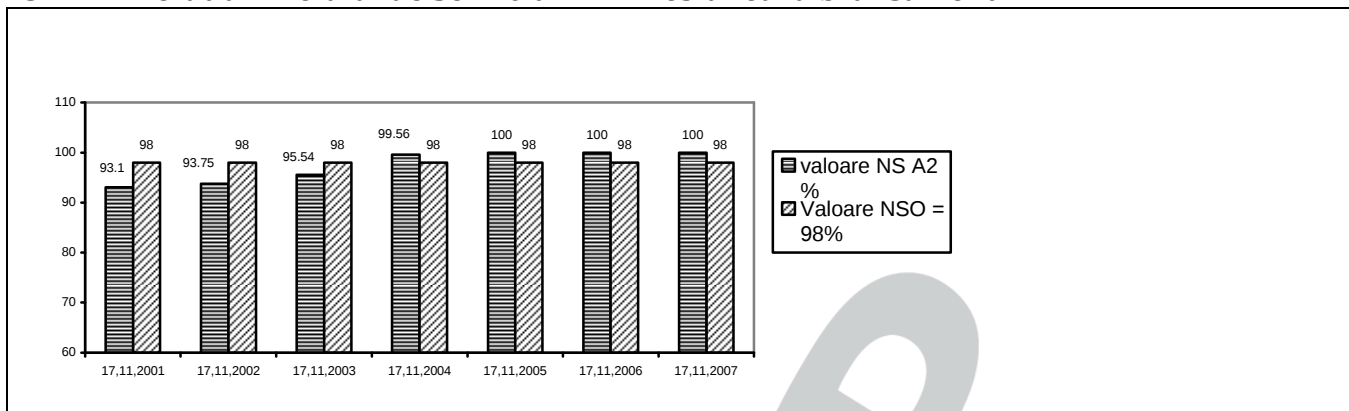
Din constructia blocurilor si ansamblurilor de locuinte, exista zone in care blocurile inalte care au acelasi numar de etaje si aproximativ acelasi numar de apartamente au modalitati diferite de alimentare cu apa, fie din reseaua de joasa presiune, fie din reseaua de inalta presiune (de exemplu: blocurile 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 – s-a constatat o crestere semnificativa cu 25% a numarului de bransamente de la inceputul concesiunii), 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 in urma reclamatiilor clientilor. ANB va trebui sa analizeze aceste disfunctionalitati in maxim 2 ore, iar cele confirmate cu intreruperi peste 6 ore vor fi evidentiata in registrul existent la ANB.

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 si privesc prelungirea timpului de intrerupere cu perioada de blocare a interventiei la elementul care a determinat intreruperea furnizării 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 (NSO) : minim 98 % din bransamente alimentate cu apa potabila fara intreruperi 24 ore din 24 ore, incluzand si cele a caror intrerupere in furnizare va fi de cel

mult 6 ore. Tot ce depaseste 6 ore de intrerupere peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul Obiectiv.

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 Continuarii Conformitatii (ECC)

In anul 7 de concesiune, dupa ce s-a realizat conformitatea initiala in anul 5 si s-a constatat continuarea conformitatii in anul 6, conform Contractului de Concesiune, a trebuit sa fie continuata conformitatea pentru NS A2. ANB a prezentat la data de 08.10.2007 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC).

Durata intreruperii alimentare		≤6 ore	6÷12 ore	12÷24 ore	>24ore	TOTAL
Intreruperi planificate	Numeric	939	414	192	0	1545
	%	7,34	95,39	96	0	11,50
Intreruperi neplanificate	Numeric	11814	0	0	1	11815
	%	92,29	0	0	0	87,94
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	48	20	8	0	76
	%	0,37	4,61	4	0	0,57
Total intreruperi alimentare	Numeric	12801	434	200	1	13436
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	434	200	0	634
	%	0,00	100	100	0	4,72
NS realizat	%	99,99	0,01			100
NSO	%	98	2			100

Raport anual

Pentru anul 7 de concesiune (17.11.2006 - 16.11.2007) 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 prezentata evolutia NS A3 pentru fiecare an al concesiunii.)

Durata intreruperii alimentare		≤6 ore	6÷12 ore	12÷24 ore	>24ore	TOTAL
Intreruperi planificate	Numeric	873	384	235	0	1492
	%	6,51	94,58	96,71	0	10,60
Intreruperi neplanificate	Numeric	12499	2	0	1	12502
	%	93,14	0,49	0	100	88,86
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	48	20	8	0	76
	%	0,36	4,93	3,29	0	0,54
Total intreruperi alimentare	Numeric	13420	406	243	1	14070
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	404	243	0	647
	%	0,00	99,51	100	0	4,60
NS realizat	%	99,98	0,02			100

5.3.10 Evaluare ARBAC :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului pentru anul 7 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 pentru ECC si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 20/2007 privind certificarea conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 99,99 % peste valoarea specificata in CC, de 99%.

Conformitatea a fost calculata cu formula:

$$NS A3 = \frac{13402 \text{ (intreruperi } < 6 \text{ ore)}}{14070 \text{ (total intreruperi)} \cdot 634 \text{ (nr total EA)}} \times 100 = 99,99\% > 98\% (NSO)$$

b) Verificarile efectuate : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la Centrele Operationale, ARBAC a constatat ca registrele cu inregistrările bazelor de date sunt intocmite conform celor din Decizia emisa, iar fisele de lucru contin informatiile necesare evaluarii. Notificarile au fost corect incadrate, iar corelarea dintre fisele de lucrari si inregistrările in baza de date confirma corectitudinea monitorizarii ANB.

c) Analiza EA : In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 647 de EA, dar numai din tipul celor prevazute de Contractul de Concesiune, defalcate astfel: 619 de tipul „Intreruperi planificate si avertizate” - cod A3-EA1 si 28 de tipul „Alta actiune a unei terte parti” - cod A3-EA4.

ARBAC a analizat aceste tipuri de EA si a considerat corecta incadrarea 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 pentru perioada de ECC, cand au fost prezentate aceleasi doua tipuri de EA, (606 - cod A3-EA1 si 28 - cod A3-EA4) constatandu-se corecta incadrarea 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 7 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 14070 fata de 12280 cat au fost in anul 6 de concesiune, ceea ce reprezinta o crestere cu ~15% a numarului total de intreruperi.

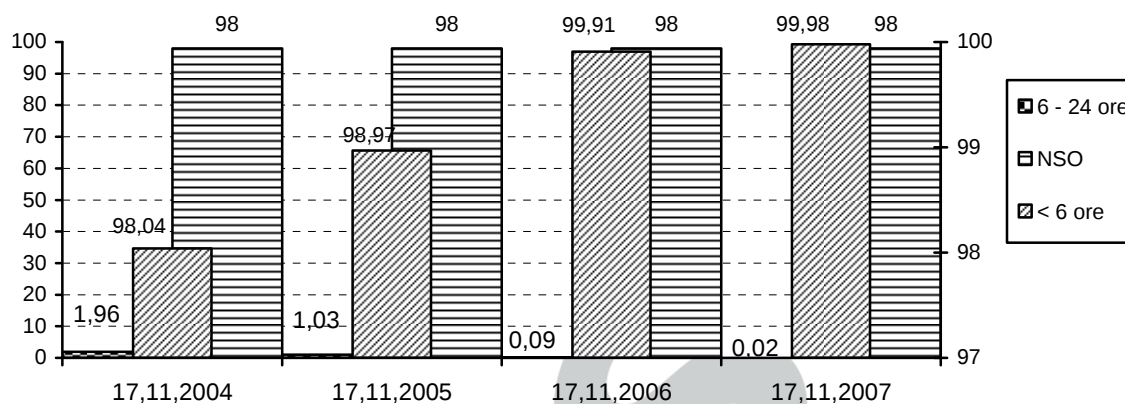
Numarul total de intreruperilor planificate a fost, in anul 7, de 1492 fata de 1782 in anul 6 de concesiune, reprezentand o **scadere** cu aproximativ 14% fata de anul anterior. De asemenea numarul de intreruperi datorate interventiei la avarii (intreruperi neplanificate), a crescut de la 10492, in anul 6, la 12502, ce reprezinta o crestere a numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile de 16,1% fata de anul 6 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 **99,98 %**, (valoare calculata cu formula $13420/(14070-647)$, in care 13420 = nr. de intreruperi sub 6ore, 14070 = nr. total de intreruperi inregistrate la ANB, 647=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.'04	17.11.'05	17.11.'06	17.11.'07	NSO
Intreruperi <6 ore	70%	98.04%	98.97%	99,91%	99,98%	98%
Intreruperi 6÷24 ore	30%	1.96%	1.03%	0,09%	0,02 %	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 Contractului de Concesiune.

"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 Admisibile 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 Admisibile, pentru a fi aprobate ca Excluderi Admisibile.

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Admisibile (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 Admisibile 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 Admisibila 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 concesiunata.

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 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 canalizare 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 canalizare 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 canalizare 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 canalizare 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 nr. 219/ 1998 a concesiunii, privind mentinerea echilibrului financiar al concesiunii, pe durata acesteia).

In situatia in care ARBAC nu aproba Excluderile Admisibile, 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 Admisibile 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 Admisibila 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, respectiv 1558 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 emis 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, instanta respingand insa contestatia ANB ca nefondata, in mod definitiv si irevocabil.

5.4.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

In anul 2007 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 8,964 km, totalizand in primii 7 ani realizarea a 40,304 km dintr-un total de 179 km reprezentand 22,5 %.

Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de Primariile de sector in extinderile de retele.

5.4.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

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

Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 7 de concesiune a 8,964 km este mult sub ritmul necesar, pentru primii 7 ani realizand doar 40,304 km retea apa reprezentand 14,0% din sarcina ANB.

Avand in vedere ca s-a scurs 70% din timpul necesar realizarii NS A4 constatam ca doar 14,0% din sarcina a fost realizata de ANB.

Primariile de Sector au realizat la finele anului 5 de concesiune un procent de 14,3% din obligatia ANB.

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

Tabel cu situatia realizarii investitiilor si extinderilor comunicata de ANB

Investitor	Km realizati in Aria Serviciului	% in Aria Serviciului	Obs.
ANB	40,304	14,0	a realizat ANB in 70% din timpul necesar atingerii NS
NSB (Decizia 20/2006)	286	100%	-

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 aprobate de catre ARBAC prin Decizia nr. 20/ 2006, 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 7. 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.

d3) In scopul reglementarii corecte a lipsurilor constatate la punctele d1) si d2), ARBAC a promovat aprobarea de catre CGMB a Hotararilor nr. 256/ 2006 si 377/ 2007.

Hotararea nr. 377/2007 prevede urmatoarele:

- Concedentul preda controlul si posesia Bunurilor Proprietate Publica realizate in Sistemul de alimentare cu apa si canalizare dupa Data Intrarii in Vigoare a concesiunii pe strazile existente la Data Licitatiei, iar Concesionarul S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. preia posesia acestor bunuri si recunoaste aceasta posesiune in scris.
- Investitiile Municipality realizate de catre Primaria Municipiului Bucuresti si de catre Primariile sectoarelor 1-6 se vor preda la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe baza completarii anexei 4b din Hotararea C.G.M.B. nr. 54/2002 si a prezentarii informatiilor precizate si a Acordului semnat intre ANB si ARBAC, ca reprezentant al C.G.M.B. in derularea Concesiunii.
- 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 a fi realizate.

Pana in prezent, ARBAC nu a primit informatiile prevazute de art. 3 din Hotararea nr. 256/2006 si art. 4 din Hotararea nr. 377/2007.

e) Concluzii:

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

In primii 7 ani, ANB a realizat cumulativ 40,304 km, reprezentand 14% din obligatia sa in 70% din timpul disponibil pana la TLC, ceea ce arata ritmul scazut de pregatire de catre ANB a atingerii NS A4 si asigurarii calitatii serviciilor, asa cum prevede Contractul de Concesiune, existand 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.

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

Desi s-au solicitat informatii actualizate in mod repetat, nu s-au primit din partea PMB si PS situatii actualizate privind executia de retele noi de alimentare cu apa in anii 6 si 7 de concesiune.

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

Astfel:

- nu s-au incheiat acorduri 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 concluziile de mai sus consideram necesare si oportune urmatoarele masuri:

1) Punerea in aplicare de urgenta a prevederilor HCGMB nr. 256/ 2006 si HCGMB nr. 377/2007 prin:

- intocmirea de catre ANB, PMB si Primariile de Sector a bazei de date si documentele prevazute de art. 1 din Hotararea nr. 377/2007;
- comunicarea la ARBAC a bazei de date indicate de catre ANB, PMB si Primariile de Sector;
- transmiterea de catre ARBAC a bazei de date primite a cererii catre CE si ANRSC conform prevederii aplicarii art. 2 din Hotararea nr. 256/2006 si art. 3 din Hotararea nr. 377/2007 cu respectarea clauzelor CC prin Ajustare Extraordinara a Tarifului.

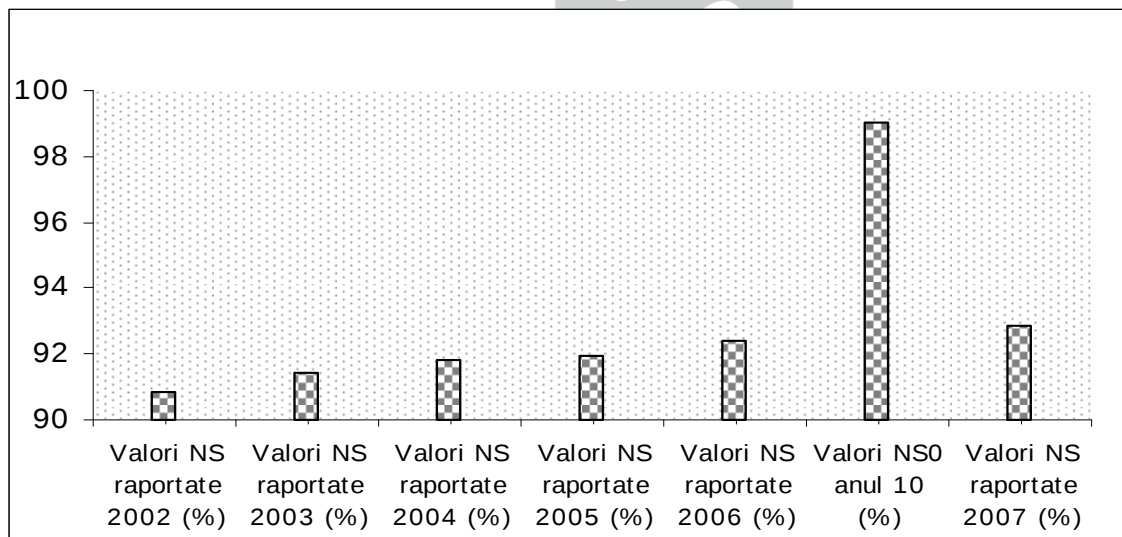
Mentionam ca ARBAC nu a primit informatiile necesare intocmirii cererii catre CE, fapt care intarzie aplicarea prevederilor concesiunii legate de mentinerea echilibrului financiar al concesiunii.

- 2) Valorificarea prevederilor Contractului de Concesiune in conformitate cu instructiunile prevazute in Decizia ARBAC nr. 20/ 2006.
- 3) 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.
- 4) Imbunatatirea coordonarii lucrarilor de extinderi a retelelor si modernizarea retelelor stradale prin Programele de coordonare anuale incheiate la nivelul PMB.
- 5) Respectarea prevederilor HCGMB nr. 157/ 2005 cu privire la avizarea si aprobarea lucrarilor publice aferente serviciului de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiului Bucuresti.

AMRSP

5.4.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire Apa Potabila

Denumire	Valori NSB aprobate (%) Decizia 8/ 2002	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 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei	90,7	90,87	91,45	91,84	91,96	85	<u>92,42</u> 89,0	99	92,94



NOTA: Aceste date sunt provizorii, fiind raportate la NSB existent. 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 explozii / scurgeri.

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 nr. 23 / 25.07.2005 prin care a reglementat modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile si Decizia nr. 24 / 25.07.2005 privind reglementarea identificarii, inregistrarii, calcularii, raportarii, verificarii si aprobarii Excluderilor Admisibile pentru NS A5. ANB a contestat Deciziile nr. 23 si 24/2005, solicitand excluderea cazurilor aprobate ca EA din calculul Nivelului de Serviciu. ARBAC a respins contestatia ANB ca fiind nefundamentata, 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 nr. 24/2005 se prezinta in volumul II al prezentului Raport.

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 7 de concesiune:

Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predate, prin scrisoarea nr. 41610/ 08.10.2007, 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 28.07.2006 – 27.07.2007, cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **86,41%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **96,14%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **99,38%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **0,62%** din incidente.
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **99,70%** din incidente.

Raport Anual ANB pentru anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2006 – 16.11.2007, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **85,53%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **95,65%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **99,14%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **0,86%** din incidente
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **99,73%** din incidente.

5.5.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

Istoric

Pana in anul 7 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.
- Decizia ARBAC nr.31/2005 privind aducerea drumului la starea initiala in doua luni de la notificare la valoarea de 97 %.
- Decizia ARBAC nr.24/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.07.2005 – 27.07.2006.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 in anul 7 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 41610/ 08.10.2007, 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 28.07.2006 – 27.07.2007. 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.

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 08.10.2007, 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 20123 notificari, din care au rezultat un numar de 16798 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 ARBAC nr. 8/2005, adica durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei, existand 5412

de astfel de notificari, astfel incat numarul total de cazuri explozii/scurgeri luat in calcul este de 11386.

ANB a solicitat 7 cazuri de EA, prezentand documentele justificative pe baza carora ARBAC a analizat si a hotarat prin Deciziile nr.37/2006, 5/2007, 6/2007 si 15/2007 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. Protocolul nu este valabil in legatura cu prevederile sale care contrazic Decizia nr. 31/2005.



Lucrari de reabilitare infrastructura cu afectarea rețelilor de alimentare cu apa si canalizare pe str. Lipsani.

In cazul evaluarii Nivelului de Serviciu A5 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	Propus	A5-EA 1.3	Ctr.amplas.pe sau f.aproape de locul interventiei	2
2	Propus	A5-EA 1.5	Lipsa acces la elem. avariat	5
3	HCGMB 69/2006	A5-EA RT	Rețele telescopice	407

ARBAC a atras atentia ANB ca nu 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.

Acest calcul refacut nu a condus insa la modificarea concluziilor privind conformitatea.

c) Concluzii:

Ca urmare a verificarii si evaluarii ARBAC, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, in perioada de evaluare 28.07.2006 – 27.07.2007, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.21/26.10.2007 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	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1
11386	0	≤ 6 ore	5251	46,12		11386
		6÷24 ore	4588	40,30		
		≤ 24 ore	9839	86,41	80	
		24÷48 ore	1108	9,73		
		≤ 48 ore	10947	96,14	90	
		48÷72 ore	368	3,23		
		≤ 72 ore	11315	99,38	97	
		> 72 ore	71	0,62		
		TOTAL	11386	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	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1
6329	2316	≤ 2 luni	4003	99,75	97	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 7 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 669 din 16.01.2008, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 7" al concesiunii, respectiv pentru perioada 17.11.2006 - 16.11.2007.

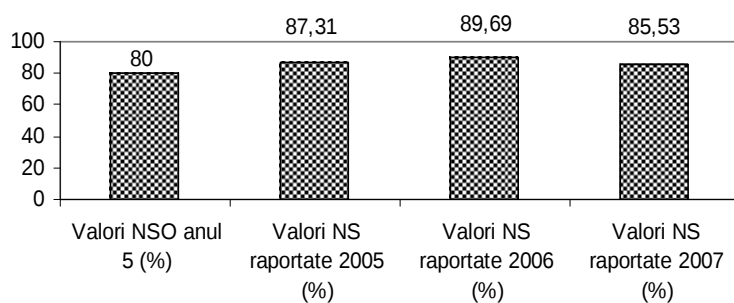
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Valorile evaluarii NS A5 facuta de catre ANB in cursul anului 7 de concesiune, in perioada 17.09.2006 - 16.09.2007, au fost mentinute peste Nivelul Standardului Obiectiv, atat in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor, cat si reparatia drumului.

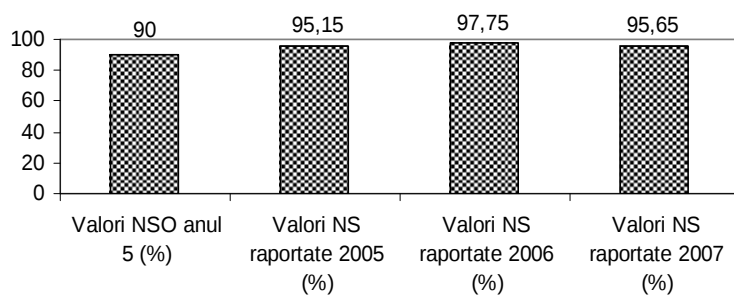
5.5.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A5 - Timp intre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie

Denumire	timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori N.S. raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	80	87,31	89,69	85,53
	≤ 48 de ore	90	95,15	97,75	95,65
	≤ 72 de ore	97	97,63	99,70	99,14
	> 72 de ore	3	2,37	0,30	0,86
TOTAL		100	100		

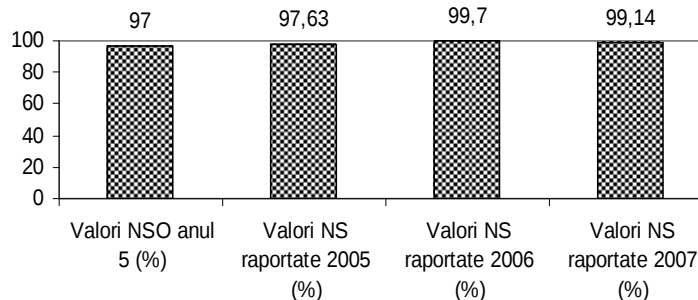
Reparare explozii/surgeri in termen de 24 de ore de la notificare



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



Reparare explozii/surgeri in termen de 72 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 prin scrisoarea nr. 41610/ 08.10.2007. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2006 - 27.09.2007, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu A6 :

- **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 7 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2006 – 16.11.2007, 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 7 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.
- Decizia ARBAC nr.25/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 in anul 7 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea nr. 41610/ 08.10.2007 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 28.09.2006 – 27.09.2007.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 7.05.2007 – 22.05.2007 si 9.10.2007 – 18.10.2007.

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca exista un singur caz de intrerupere a alimentarii pe o perioada mai mare de 24 ore, pentru care s-a asigurat alimentare alternativa.

Intreruperea a fost datorata unei lucrari planificate de inlocuire a unei vane Dn 1000 in zona Sos. Stefan cel Mare. Lucrarea s-a efectuat in perioada 14.08.2007, ora 9 si 15.08.2007, ora 13 si a constat in inlocuirea unei vane fluture in galerie.

Alimentarea alternativa a fost asigurata cu ajutorul unei cisterne de apa stationata in sos.Stefan cel Mare.

d) Concluzii:

In urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%:

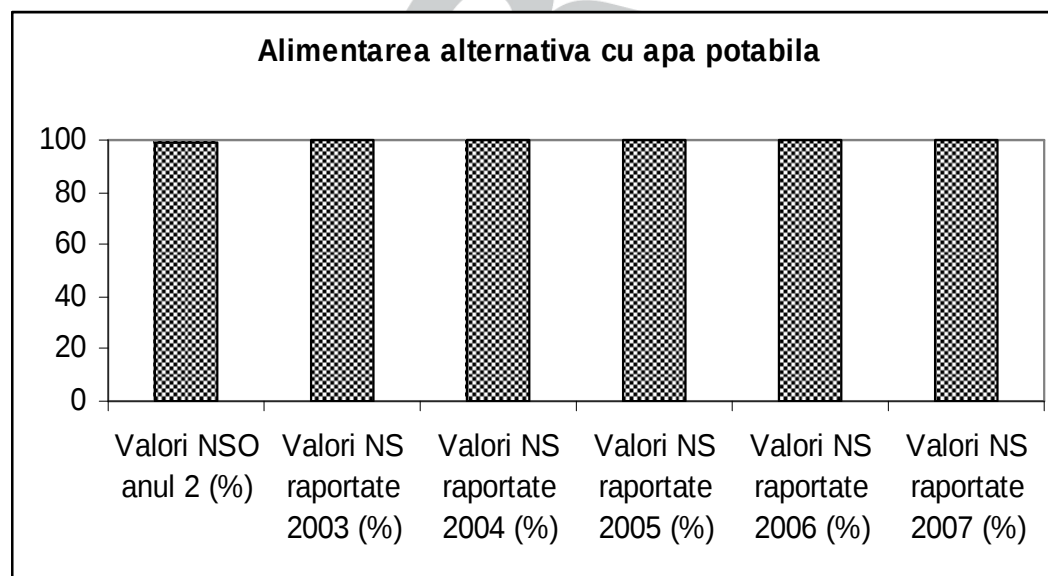
Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	0	1	100	0	0	99	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 7 de concesiune:

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 7 de concesiune, in perioada 17.11.2006 – 16.11.2007, Nivelul de Serviciu A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, existand un singur caz de intrerupere a alimentarii cu apa pe o perioada mai mare de 24 ore, pentru care s-a asigurat alimentarea alternativa.

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 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
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	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	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 Standard 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 10 de concesiune este anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuie indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A7, ANB nu are obligatia de a prezenta raport de evaluare ci numai raport la sfarsitul anului contractual.

Raport anual

In cadrul Raportului pentru anul 2007, ANB a raportat o valoare a NS de **53,06%**, fata de 2005 cand a raportat o valoare a NS de 52,31%, sau pentru anul 2006 cand 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 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 pentru 2007, sunt:

Vp, TOTAL [mc]	Vf, TOTAL [mc]	NS realizat	NSB
296.605.212	157.364.564	53,06%	51%

5.7.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC

Istoric

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru perioada EIC (anul 5 de concesiune), nu au fost suficiente si relevante, motiv pentru care ARBAC a respins conformitatea initiala si a emis in acest sens Decizia nr.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, ANB 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 sfarsitul 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, au determinat 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, incalcand 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 valoare a 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.

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.

Anul 7 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.

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	2006 [mc]	% din Total	2007 [mc]	% din Total	2007 fata de 2006
Statia Rosu	121.545.852	39,7	123.593.000	41,67	> 1,7 %
Statia Arcuda	163.472.883	53,4	142.924.100	48,19	< 12,6 %
Fronturi subterane si puturi oras	1.279.846	0,4	804.676	0,27	< 37,13 %
Statia Crivina	19.987.710	6,5	29.283.430	9,87	>46,5 %
Total	306.286.288	100	296.605.206		< 3,16 %

Se constata, in 2007 fata de 2006, o scadere a volumelor de apa potabile produse cu 3,16%, iar pentru volumele de apa potabila facturata s-a constatat o scadere cu 7,14% fata de 2006.

Din cifrele obtinute pentru lunile Dec. 2007 si Ian.2008 rezulta ca, fata de aceleasi luni dar din anul 6 de Concesiune, volumul de apa potabila produsa (Vp) a scazut cu numai 2,3%, iar volumul de apa potabila facturat (Vf) a scazut cu 2,7%.

Tinand seama de faptul ca, dupa anul 6 de concesiune mai era nevoie de un procent de 2,67% pentru a fi atinsa valoarea NSO de 58% in anul 10 de Concesiune, la sfarsitul anului 7 de concesiune s-a observat o scadere a NS A7, rezultand o valoare de 53,06%, fiind necesar de realizat pana in anul 10 un procent de 6,94%, fapt ingrijorator in perspectiva atingerii Standardului Obiectiv.

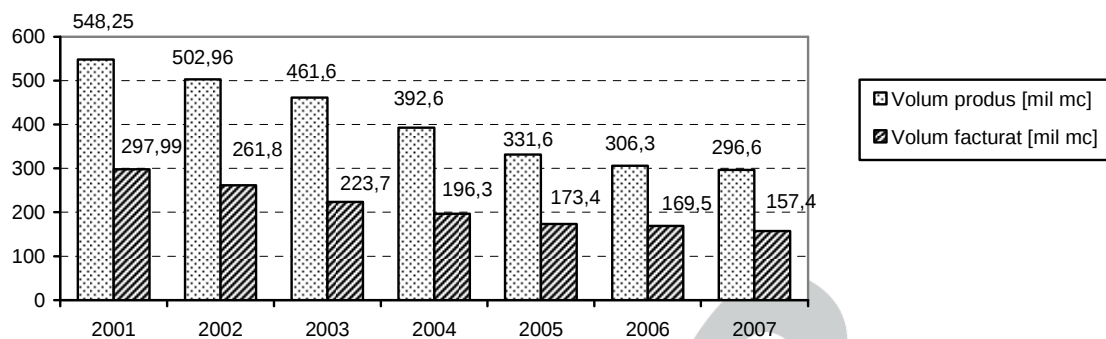
d) Evaluarea Nivelului de Serviciu

Evaluarea a fost decalata pentru anul 10 de concesiune, conform Deciziei Comisiei de Experti din 24.11.2005. Se observa ca, pentru anul 7 fata de anul 6 de concesiune, o scadere a volumului de apa potabila produsa (**Vp**) cu 3,16%, a volumului de apa facturata (**Vf**) cu 7,14%, inasa o crestere a pierderilor fizice (**Δp**) cu 1,76%, necesitand un ritm ridicat de crestere a randamentului retelei (**η**) pentru asigurarea atingerii NS in anul 10 (58%).

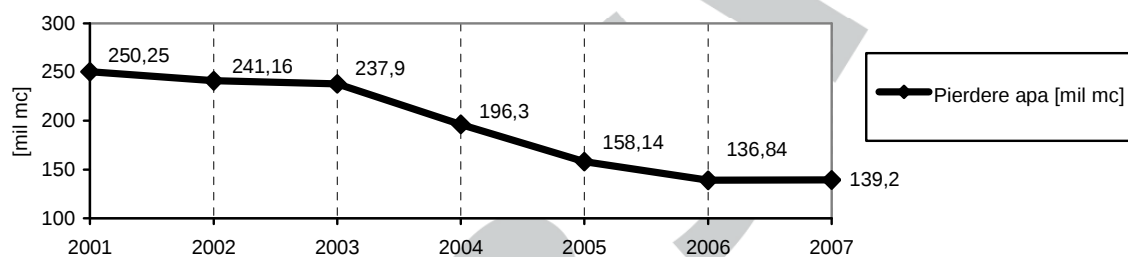
5.7.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

An de raport	Volum total de apa potabila produsa [mil mc]	Volum total de apa potabila facturata [mil mc]	Vf/Vp [%]	Δp = Vp – Vf [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
2007	296.605	157.365	53,03	139.240

A. Volumele de apa potabila produse si apa potabila facturata



B. Pierdere apa potabila in sistem



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

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 aceste EA nu se justifica.

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 Standard 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 aparatele de masura a apei (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 drept „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 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 locuinte, 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 de ANB drept EA de tipul EA5.1.

Astfel, dupa analizarea raportului si a bazei de date transmisa de ANB in 08.10.2005, privind valorile facturilor emise, precum si 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 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.

Luand in calcul si neconformitatile datorate lipsei citirii contoarelor la consumatorii casnici, Decizia ARBAC nr.38/2005 preciza ca in fapt NS realizat este mult mai mic si ca nu a fost detaliata intrucat nu modifica concluzia ARBAC.

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 de catre ARBAC 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, (data 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 determinat aplicarea de catre ARBAC a prevederilor clauzei 28.9.3. ARBAC a emis in conformitate cu prevederile HCGMB nr.153/2001 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.

Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii 2006 – Decizia 26/2006

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 a putut fi cel mult considerat Raport de EIC, fara a avea insa o Decizie a ARBAC cu privire la Conformitatea NS.

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 au fost justificate, fapt pentru care acestea nu au fost aprobate. ARBAC a considerat ca EA de tipul 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, nu s-au incadrat la art.7 din HCGMB nr.69/2006 si au fost eliminate din categoria EA si din valoarea facturilor emise pe baza contoarelor.

Aceste tipuri de EA nu au fost aprobate de ARBAC prin urmare ANB nu putea sa propuna astfel de tipuri de EA, daca ar fi respectat prevederile CC.

In consecinta, ARBAC nu a aprobat cazurile de EA corespunzatoare codului EA5.1 BC (pentru contoare comune), in primul rand faptul ca aceste tipuri de EA nu sunt aprobate de ARBAC contravenand prevederilor Contractului de Concesiune si normelor de referinta ale concesiunii.

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 a cazurilor 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 de **98.93%** (valoarea putand fi mult mai mica intrucat exista o serie de facturi emise pe baza inregistrarilor contoarelor comune mai multor blocuri, incadrate de ANB in categoria valorilor conforme, care insa din lipsa de timp nu au putut fi cuantificate, fapt ce ar fi condus la o valoare concreta).

Totodata, la verificarea ARBAC s-a constatat ca, in continuare desi ARBAC a avertizat ANB in Decizia ARBAC nr.38/2005, la consumatorii casnici jumătate din facturi nu sunt facute pe baza citirii contoarelor (fiind facute la 4 luni si nu la cel putin 2 luni).

Avand in vedere ponderea valorilor facturilor la consumatorii casnici de circa 10% din totalul facturilor, rezulta aproximativ 5% procente de neconformitate ale valorilor 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.

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, 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 acestei 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 un 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 ANB, prin scrisoarea nr.137/20.02.2007, pentru prezentarea Raportului. In notificare, ANB a fost avertizata ca in cazul in care 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, dupa ce s-a constatat neremedierea 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. din CC. 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 din CC privind nerespectarea de catre Concesionar a prevederilor clauzei 28.9.2 din CC, 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. 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 si urmeaza sa emita astfel de decizii pana la remedierea serviciului.

Anul 7 de Concesiune

ANB a transmis cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007 Raportul de Evaluare a Conformitatii pentru NS A8, precum si informatii suplimentare solicitate de ARBAC (prin scrisoarea nr.719/16.10.2007), transmise de ANB cu scrisoarea nr.25014/22.10.2007.

S-a constatat ca ANB a denumit in mod eronat Raportul sau din 08.10.2007 drept „Raport de Continuare a Conformitatii”, desi deciziile ARBAC arata ca acesta poate fi considerat doar Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii, pentru mai multe perioade de remediere dupa ultima Scrisoare de Respingere a Conformitatii, intrucat ANB nu a realizat Conformitatea Initiala, dovada ca toate deciziile ARBAC cu privire la evaluarea NS A8 reprezinta numai Scrisori de Respingere a Conformitatii.

5.8.10 Evaluarea ARBAC :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB pentru anul 7 de concesiune

ANB a prezentat o serie de informatii, atat pentru perioada de EIC, cat si in cadrul Raportului Anual pentru anul 7 de concesiune.

In urma verificarilor Raportului ANB transmis cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007 si a informatiilor trimise de ANB cu scrisoarea nr.25014/22.10.2007, 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 EA de tipul 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 (a se vedea si observatiile de la pct.5.8.9 de mai sus privind Decizia ARBAC nr.26/2006). 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 constatarile 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 pentru Nivelul de Serviciu A8 realizat in perioada de evaluare.

Totodata, la verificarea ARBAC s-a constatat ca in continuare la consumatorii casnici circa jumatate din facturi nu sunt facute pe baza citirii contoarelor (fiind facute la 4 luni si nu la 2 luni) ci pe baza de estimari. In acest sens ARBAC a considerat ca numai jumatate din valorile facturilor emise pentru utilizatorii casnici pot fi considerate conforme. Observatiile ANB cu privire la faptul ca valoarea facturilor emise prin estimari sunt in realitate mai mici (intrucat unii utilizatori comunica volumele citite de ei) nu sunt relevante intrucat nu modifica concluzia de evaluare a ARBAC privind neconformitatea NS A8.

Coroborand cele doua constatari de mai sus, valoarea finala evaluata de ARBAC a NS A8 a fost de **92,2%**, fata de prevederea contractuala de **99%**, emitandu-se astfel Decizia nr.23/2007 de respingere a Conformitatii.

ANB a contestat Decizia ARBAC nr.26/2006 prin scrisoarea nr.25846/26.11.2007, pe motiv ca aceasta contravine prevederilor Contractului de Concesiune si principiul consecventei. ARBAC si-a mentinut punctul de vedere din Decizie, argumentand acest lucru in scrisoarea nr.886/19.12.2007, aratand lipsa de fundamentare a contestatiei ANB.

b) Verificarile efectuate

In decursul anului 7 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 nu se face din motive independente de vointa Concesionarului, factura emitandu-se prin estimare, situatii care se pot inscrie in categoria EA, daca sunt bazate pe documente doveditoare. 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. 41610/08.10.2007 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. A se vedea precizarile de la pct.5.8.9 de mai sus, privind EA la Decizia ARBAC nr.26/2006.

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 230 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.



Contor comun

Contoare aferente fiecarui bloc

Litigiu in analiza intre Asociatia de Proprietari bloc C23, Bd. Ghencea nr. 44, sector 6 si ANB („contoare comune”) – ANB factureaza dupa inregistrările contorului comun si nu recunoaste inregistrările contoarelor montate pentru fiecare bloc in parte, in subsol.

Raport Anual 2007

In Raportul pentru anul 2007, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **99,72%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2006 ÷ 16.11.2007), 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, 7/2007 si 23/2007, intrucat nu a tinut seama de valoarea facturilor emise pe baza „contoarelor comune” mai multor blocuri de locuinte.

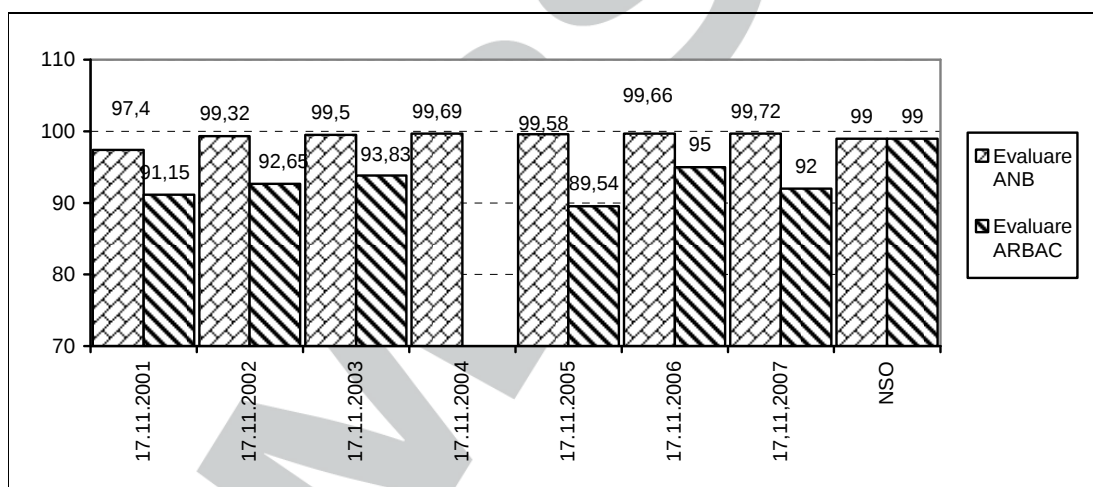
De asemenea ANB nu a tinut seama in propunerile sale de EA de notificările ARBAC si rapoartele anuale in care se arata ca tipul de EA aferent contoarelor comune nu este aprobat, fiind in contradictie cu prevederile CC si ale Normelor de referinta ale concesiunii.

In concluzie, in realitate NS A8 este in continuare neconform, ARBAC urmand sa aplice prevederile CC corespunzatoare acestei situatii pana la remedierea serviciului.



Analiza obiectiilor ANB cu privire la neconformitatile constatate de catre ARBAC la NS A8
5.8.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	NSO
Evaluare NS - ANB	97,4%	99,32%	99,50%	99,69%	99,58%	99,66%	99,72%	99%
Evaluare NS ARBAC	91,15%	92,65%	93,83%	neevaluat	< 95%	< 95%	~92%	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 - Epurare Completa", privind concentratia maxima la deversare:

- a) CBO5 (20°C) concentratia maxima la deversare de 25 mg O₂/l fara nitrificare;
- b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu) concentratia maxima la deversare de 125 mg O₂/ l;
- c) Total solide in suspensie concentratia maxima la deversare de 35 mg/ l;
- d) Fosfor total concentratia maxima la deversare de 1mg P/ l;
- e) 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 firmele Mannesmann/ PROED/ SETA, constatand multe deficiente si deteriorari ale structurilor de rezistenta existente, cat si a instalatiilor si echipamentelor mecanice furnizate inainte de anii 80, 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 incarcările 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 terțiare. 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/ 2.02.2005 si 81/ 17.01.2006 implicarea personalului ARBAC in activitatea PIU, nu am fost consultati cu privire la pregatirea proiectului statiei Glina.

5.9.10.3 Implicarea ARBAC in realizarea statiei Glina

Prin scrisoarea nr. 91/5.02.2007 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 Municipality si consorțiul 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 Recomandari:

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)** Evaluarea reducerii/cresterii cheltuielilor Concesionarului in raport cu echilibrul financiar al Contractului de Concesiune si eventual solicitarii catre Comisia de Experti a Raportului privind Ajustarea Tarifara Extraordinara a Tarifului;
- 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 Contractului de Concesiune.

"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 Admisibile 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 Nivelurilor 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 Admisibile, pentru a fi aprobate ca Excluderi Admise.

In Contractul de Concesiune se prevad urmatoarele Excluderi Admisibile (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 Admisibile 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 Admisibila 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 strazilor existente la Data Licitatiei in Aria Serviciului, care la data licitatiei erau nepavate, sa va realiza pana la un termen rezonabil, care sa permita Concesionarului sa realizeze extinderea de retele de apa si canal pe toate strazile din Aria Serviciului, conform obligatiilor NS A4 si B2.

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

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

- Intocmirea Programelor comune (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, respectiv 1428 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, instanta respingand insa contestatia ANB ca nefondata, in mod definitiv si irevocabil.

5.10.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

In anul 2007 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 9,35 km, totalizand in primii 7 ani de concesiune realizarea a 33,03 km dintr-un total de 169 km reprezentand 19,5%.

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

5.10.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

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

Din Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 7 de concesiune a 9,35 km este mult sub ritmul necesar, pentru primii 7 ani realizand 33,03 km retea canalizare reprezentand 10,2 % din sarcina ANB.

Avand in vedere ca s-a scurs 70% 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 un procent de 12,7% din obligatia ANB.

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

Tabel cu situatia realizarii investitiilor si extinderilor comunicata de ANB

Investitor	Km realizati in Aria Serviciului	% in Aria Serviciului	Obs.
ANB	33,03	10,2	a realizat ANB in 70% din timpul necesar atingerii NS
NSB (Decizia 20/ 2006)	323	100%	-

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 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 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 arata 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 – Tarif).

Conform anchetei realizate in anul 2005 si datelor de baza comunicate de ANB aprobate de catre ARBAC prin Decizia nr. 20/ 2006, 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 7. 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.

d3) In scopul reglementarii corecte a lipsurilor constatate la punctele d1) si d2), ARBAC a promovat aprobarea de catre CGMB a Hotararilor nr. 256/2006 si 377/2007.

Hotararea nr. 377/2007 prevede urmatoarele:

- Concedentul preda controlul si posesia Bunurilor Proprietate Publica realizate in Sistemul de alimentare cu apa si canalizare dupa Data Intrarii in Vigoare a concesiunii pe strazile existente la Data Licitatiei, iar Concesionarul S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. preia posesia acestor bunuri si recunoaste aceasta posesiune in scris.

- Investitiile Municipality realizate de catre Primaria Municipiului Bucuresti si de catre Primariile sectoarelor 1-6 se vor preda la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe baza completarii anexei 4b din Hotararea C.G.M.B. 54/2002 si a prezentarii informatiilor precizate si a Acordului semnat intre ANB si ARBAC, ca reprezentant al C.G.M.B. in derularea Concesiunii.

- 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 a fi realizate.

Pana in prezent ARBAC nu a primit informatiile prevazute de art. 3 din Hotararea nr. 256/2006 si art. 4 din Hotararea nr. 377/2007.

e) Concluzii:

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

In primii 7 ani ANB a realizat cumulativ 33,03 km reprezentand 10,2 % din obligatia sa in 70% din timpul disponibil pana la TLC, ceea ce arata ritmul scazut de pregatire a ANB, a 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.

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%).

Desi s-au solicitat informatii actualizate in mod repetat, nu s-au primit din partea PMB si PS situatii actualizate privind executia de retele noi de alimentare cu canal in anii 6 si 7 de concesiune.

Aportul la realizarea retelelor de apa pe care l-a 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 Municipalitate 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 concluziile de mai sus, consideram necesare si oportune urmatoarele masuri:

1) Punerea in aplicare de urgenta a prevederilor HCGMB nr. 256/ 2006 si HCGMB nr. 377/2007 prin:

- intocmirea de catre ANB, PMB si Primariile de Sector a bazei de date si documentele prevazute de art. 1 din Hotararea nr. 377/2007;

- comunicarea la ARBAC a bazei de date indicate de catre ANB, PMB si Primariile de Sector;

- transmiterea de catre ARBAC in baza de date primite a cererii catre CE si ANRSC conform prevederii aplicarii art. 2 din Hotararea nr. 256/2006 si art. 3 din Hotararea nr. 377/2007 cu respectarea clauzelor CC prin Ajustare Extraordinara a Tarifului.

Mentionam ca ARBAC nu a primit informatiile necesare intocmirii cererii catre CE, fapt care intarzie aplicarea prevederilor concesiunii legate de mentinerea echilibrului financiar al concesiunii.

2) Valorificarea prevederilor Contractului de Concesiune in conformitate cu instructiunile prevazute in Decizia ARBAC nr. 20/ 2006.

3) 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.

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

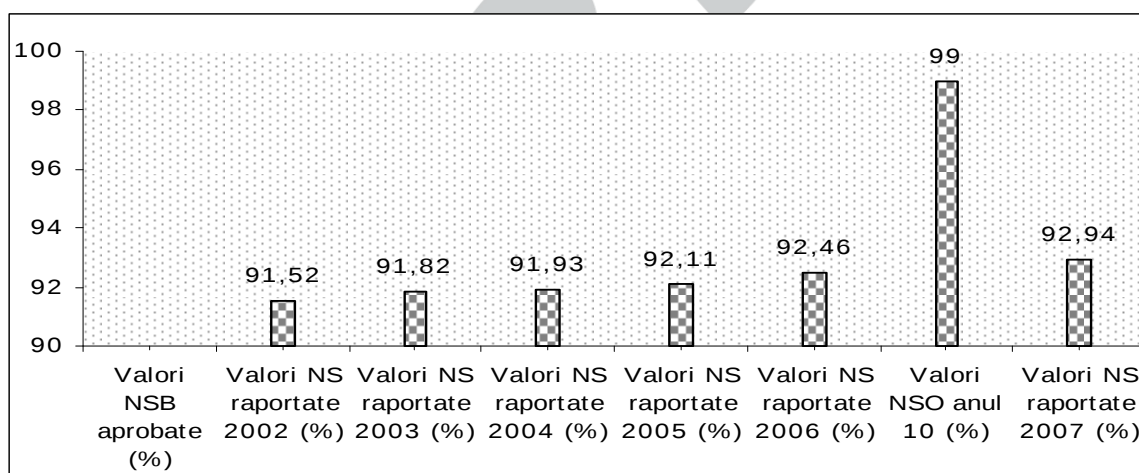
5) Respectarea HCGMB nr. 157/ 2005 cu privire la avizarea si aprobarea lucrarilor publice aferente serviciului de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul Bucuresti.



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

5.10.11 Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%) Decizia 8/2002	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 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Lungimea strazilor prevazute cu retele de canalizare ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei	91,2	91.52	91.82	91.93	92.11	83	92,46 86,95	99	92,94



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 Contractul de Concesiune 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 Admisibile (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 nr. 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 7 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, cuprinzand notificările înregistrate în perioada 02.12.2006 – 01.12.2007 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2006 – 05.12.2007) cu următoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **92,68%** 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 7 de concesiune

“Raportul ANB, anul 7 de concesiune” cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsa între 17.11.2006 – 16.11.2007 cu următoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **92,68%** 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 7 de concesiune, ARBAC a emis următoarele 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.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2005 – 04.12.2006.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 in anul 7 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 52959/14.12.2007, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificari înregistrate în perioada 02.12.2006 – 01.12.2007 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2006 – 05.12.2007.

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

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate în perioadele 07.05. – 22.05.2007 și 09.10. – 18.10.2007.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2007 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum și corectitudinea și concordanta datelor din baza de date și Fisele de Interventie.

În perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de 5597 notificari de guri de scurgere infundate, din care 498 sunt notificari multiple pentru acelasi caz de infundare gura de

scurgere si au fost scoase din calculul conformitatii, rezultand un numar total de notificari de 5099.

In urma efectuării constatarii au rezultat urmatoarele:

- Total notificari confirmate ca infundari guri de scurgere = 3935

- Total notificari neconfirmate ca infundari guri de scurgere = 1164

Verificand cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 1164 de cazuri, un numar de 454 au fost cazuri in care erau acumulari de apa in denivelari, in 150 de cazuri ANB a curatat gratarul gurii de scurgere de zapada, frunze sau gunoaie, gurile de scurgere functionand normal. De asemenea, o parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre ANB, sau pe strazi in curs de modernizare, etc.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 200 cazuri notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

S-a constatat o imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatiilor, tinandu-se cont de recomandările 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, iar 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.

Durata de rezolvare a notificărilor de infundare guri de scurgere a fost calculata intre data/ora inregistrării notificărilor si data/ora incheierii interventiei.

c) Analiza Excluderilor Admisibile (EA):

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

d) Concluzii:

In urma verificării Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.1/03.01.2008, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
3935	0	≤ 24 ore	3647	92,68	75	-
		≤ 96 ore	3935	100	98	-
		>96 ore	0	0	2	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 7 de concesiune :

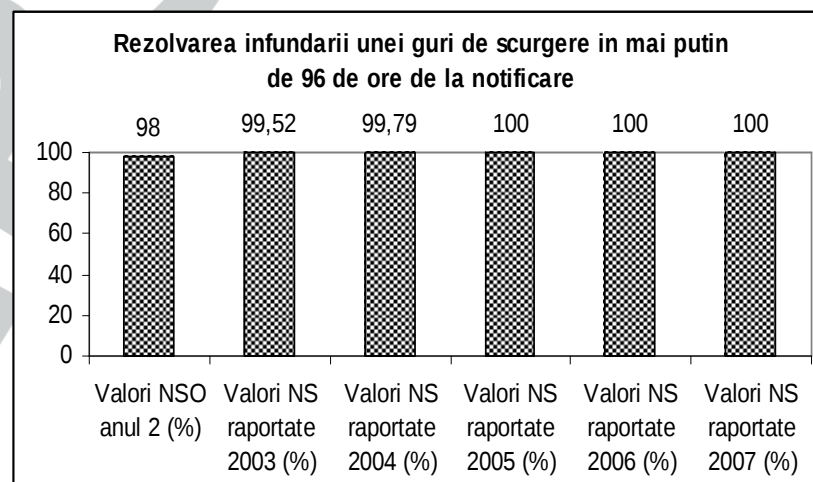
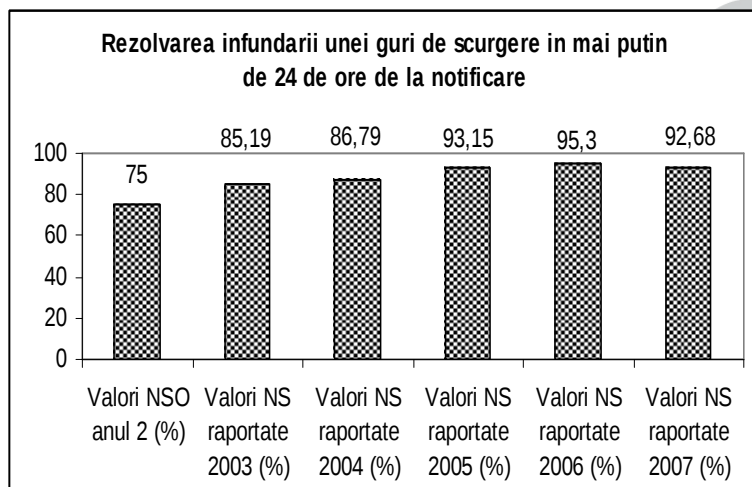
Prin scrisoarea nr. 669/16.01.2008, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 7" pentru perioada 17.11.2006 - 16.11.2007.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B3 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluării 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 7 de concesiune, in perioada 17.11.2006 - 16.11.2007, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiecti

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 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	0 ÷ 24 ore	75	85,19	86,79	93,15	95,30	92,68
	0 ÷ 96 ore	98	99,52	99,79	100	100	100
	> 96 ore	2	0,48	0,21	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.12.1 Definitie : Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului;

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

5.12.3 Termen limita de conformitate 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 Admisibile (EA) :

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in 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.

5.12.7 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 7 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 28.08.2006 – 27.08.2007 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2006- 27.09.2007, prezinta urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **56,56%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **88,69%** 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 7 de concesiune

"Raportul ANB, anul 7 de concesiune" cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2006 – 16.11.2007 cu urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **53,70%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **88,53%** 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 7 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele 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.
- Decizia ARBAC nr.27/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.1 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2005 - 27.09.2006

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

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 41610/08.10.2007, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cu notificari inregistrate in perioada 29.08.2006 - 28.08.2007 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2006 - 27.09.2007.

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:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 7.05.2007 - 22.05.2007 si 9.10.2007 - 18.10.2007.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 08.10.2007, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare al 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 962 notificari de prabusiri canal colector.

In urma efectuarii constatarii au rezultat urmatoarele:

Total notificari confirmate ca prabusiri = 799

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 83

=>Total cazuri notificate si confirmate ca prabusiri = 716

Total notificari neconfirmate ca prabusiri = 163

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 12

=>Total cazuri notificate si neconfirmate ca prabusiri = 716

Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii 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, 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) Analiza EA:

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

d) Concluzii

In urma verificarii Raportului de Evaluare Continua a Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.24/26.10.2007, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
716	0	≤ 2 zile	405	56,56	30	-
		≤ 4 zile	538			
		≤ 7 zile	635	88,69	75	-
		≤ 14 zile	688			
		≤ 30 zile	716	100	100	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 7 de concesiune :

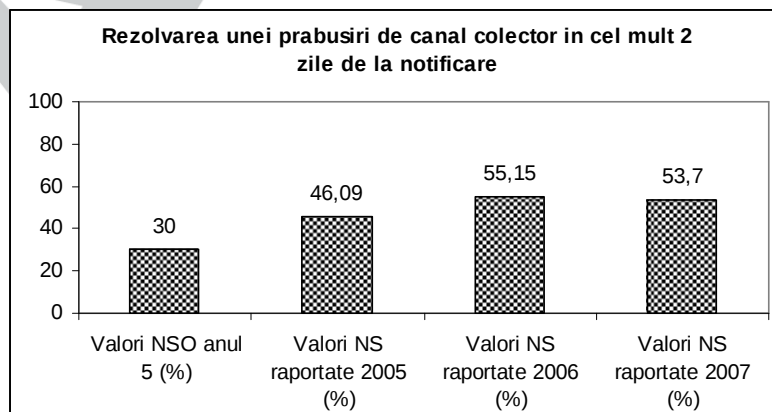
Prin scrisoarea nr. 669/16.01.2008, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 7" pentru perioada 17.11.2006 - 16.11.2007.

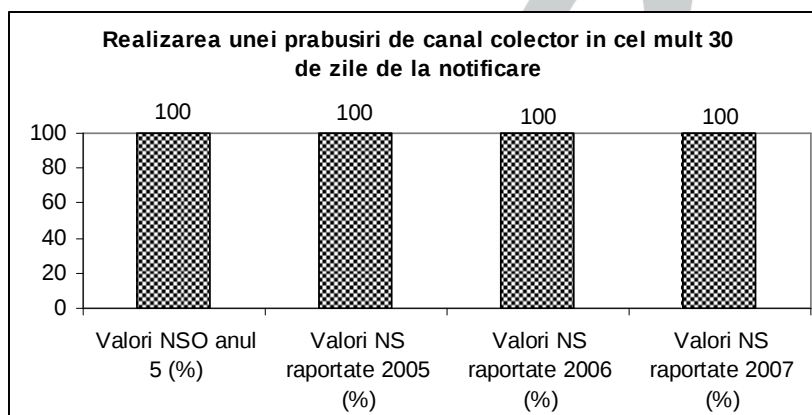
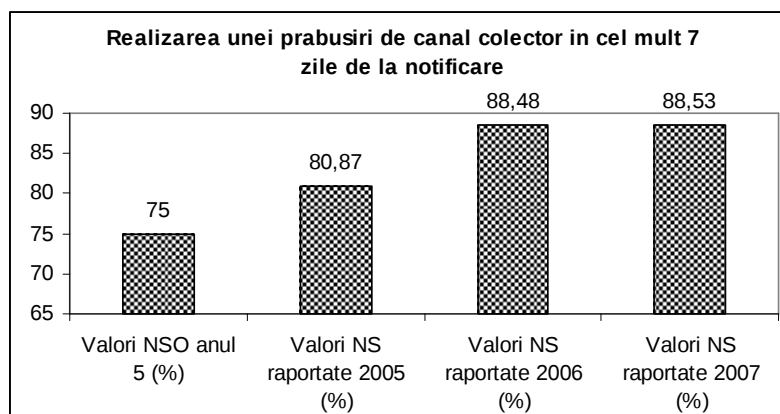
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.1 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.1 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 7 de concesiune, in perioada 17.11.2006- 16.11.2007, 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 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	30	46,09	55,15	53,70
	0 ÷ 7 zile	75	80,87	88,48	88,53
	0 ÷ 30 zile	100	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 Admisibile (E.A):

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in 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.

5.13.7 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 7 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificările inregistrate in perioada 26.09.2006 – 25.09.2007 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007), prezentand urmatoarele valori ale NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **94,79%** 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 7 de concesiune

"Raportul ANB, anul 7 de concesiune" cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2006 – 16.11.2007 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **94,32%** 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.
- Decizia ARBAC nr.28/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2005 - 27.09.2006

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 6 de concesiune:**a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:**

Prin scrisoarea nr. 41610/08.10.2007, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 26.09.2006 – 25.09.2007 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 7.05.2007 – 22.05.2007 si 9.10.2007 – 18.10.2007.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 08.10.2007, cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare al 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 si 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.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 90 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 23465 notificari de infundari canal colector, din care 5066 de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

De asemenea, nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei ARBAC nr. 28/2006, astfel incat:

Total notificari de infundari canal colector = 23465

Din care:

Total notificari confirmate ca infundari canal colector = 18399

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 3027

=> Total cazuri notificate si confirmate ca infundari canal colector = 15372

Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = 5066

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 590

=> Total cazuri notificate si neconfirmate ca infundari canal colector = 4476

c) Analiza EA:

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

d) Concluzii:

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.25/26.10.2007, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
15372	0	≤ 24 ore	14571	94,79	75	-
		≤ 48 ore	15372	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 7 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 669/16.01.2008, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 7" pentru perioada 17.11.2006 – 16.11.2007.

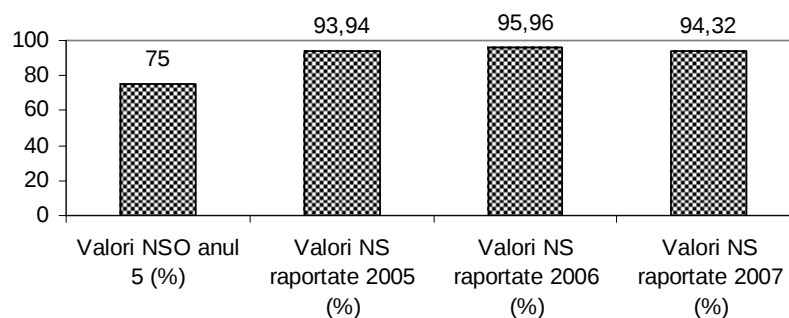
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.2 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.2 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 7 de concesiune, in perioada 17.11.2006 – 16.11.2007, Nivelul Serviciului B4.2 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

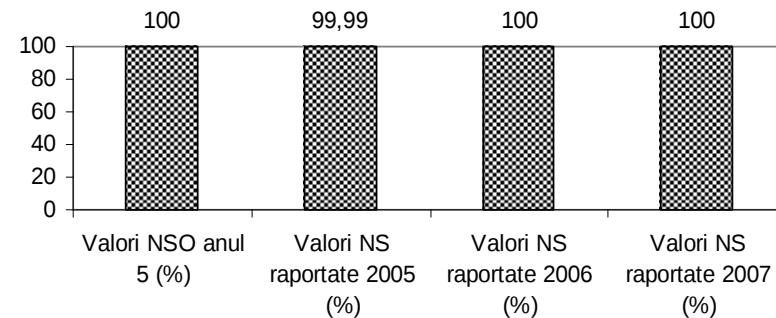
5.13. 11. Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.2 Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Timpul intre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii	0 ÷ 24 ore	75	93,94	95,96	94,32
	0 ÷ 48 ore	100	99,99	100	100
	> 48 ore	0	0,01	0	0
	TOTAL	100	100	100	100

Rezolvarea unei infundari de canal colector in cel mult 24 de ore de la notificare



Rezolvarea unei infundari de canal colector in cel mult 48 de ore de la notificare



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.14.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri 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 Nivelului de Serviciu B4.3.

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 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 ore de la raportare in **88%** din incidente ;

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

5.14.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 7 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 06.12.2006 – 05.12.2007 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

Raportul Anual ANB anul 7 de concesiune

"Raportul anual, anul 7 de concesiune" pentru perioada 17.11.2006 – 16.11.2007 in care ANB prezinta pentru N.S B4.3 urmatoarele valori:

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

5.14.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Istoric

Pana in anul 7 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.
- Decizia ARBAC nr.2/04.01.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2005 – 04.12.2006.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 7 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr.52959/ 14.12.2007, 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 06.12.2006 – 05.12.2007.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 07.05. – 22.05.2007 si 09.10. – 18.10.2007.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2007 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date comuna aferenta NS B3, NS B4.1 si NS B4.2 si Fisele de Interventie si de Reparatie .

In urma efectuarii constatarii au rezultat urmatoarele:

Total notificari din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 6

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 2

=>Total notificari din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 4

Total notificari din infundari de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 161

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 26

=>Total notificari din infundari de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 135

=>Total notificari care au necesitat instalarea unui aranjament alternativ = 139

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

Durata de rezolvare a fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternativ.

c) Analiza EA:

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

d) 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.2/03.01.2008, a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii N.S B4.3 la urmatoarele valori:

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
139	139	0	0	≤ 6 ore	139	100	100	
				>6 ore	0	0	0	

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 7 de concesiune:

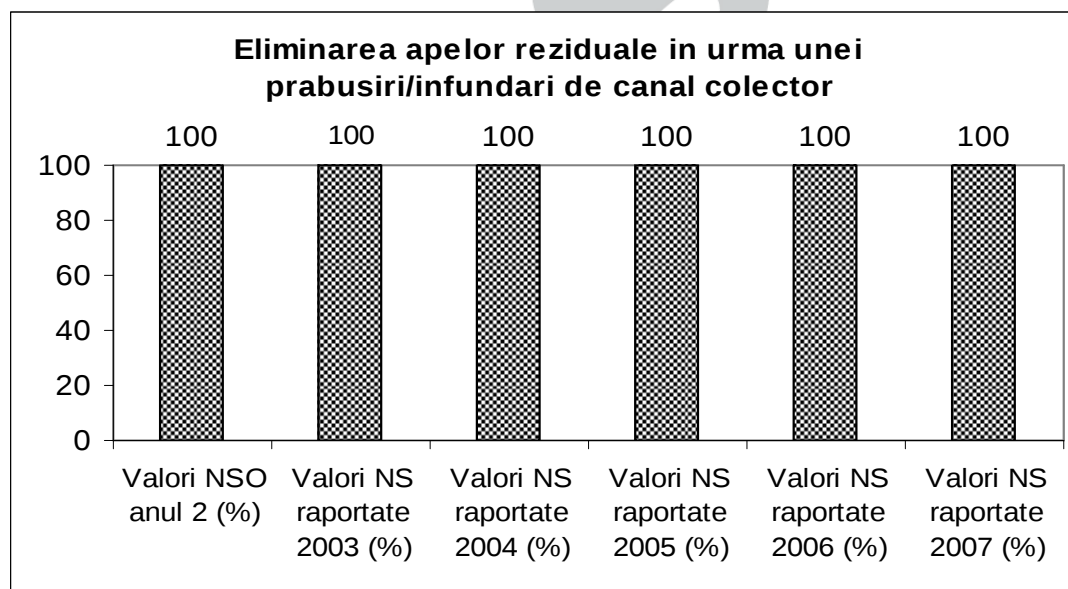
Prin scrisoarea nr. 669/16.01.2008, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 7" pentru perioada 17.11.2006 – 16.11.2007.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 7 de concesiune, in perioada 17.11.2006 – 16.11.2007, 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 elaborat de Facultatea de Hidrotehnica si alte studii similare, precum si de precizarile facute de Expertul Tehnic la intalnirea de la Bucuresti din martie 2008, cu privire la obligatiile operatorului, in vederea gestionarii Sistemului conform Bunei Practici Industriale, de a remedia toate disfunctiile acute ale sistemului de canalizare

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 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri si / infundari de canal colector	0 ÷ 6 ore	100	100	100	100	100	100
	> 6 ore	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100



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

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

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

5.15.3 Termen limita 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 7 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2006 – 25.09.2007 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

Raport Anual ANB anul 7 de concesiune

„Raportul ANB, anul 7 de concesiune” pentru perioada 17.11.2006 – 16.11.2007 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.

- Decizia ARBAC nr.29/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2005 – 27.09.2006.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 7 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr.41610/08.10.2007, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificările privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale, inregistrate in perioada 26.09.2006 – 25.09.2007 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007.

b) Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 07.05. – 22.05.2007 si 09.10. – 18.10.2007.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 08.10.2007 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date comuna aferenta NS B3, NS B4.1 si NS B4.2 si Fisele de Interventie si de Reparatie.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie pentru un numar de 90 notificari cu inundare cu ape reziduale 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 (5245 cazuri), ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

c) Analiza EA:

Excluderi Admisibile : ANB nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

d) Concluzii:

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.26/26.10.2007, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Necof cu NSO	
Numeric total	Tip client	Numeric / tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Nume ric	%	%	%	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
5245	Gospodarii	4986	0	≤48h	5245	Gosp.	4986	100	95		
	Agenti Economici	174				Ag.Ec.	174				
		85				Inst.pb	85				
	Institutie publica		85	>48h	0	Gosp.	0	0	5		
						Ag.Ec.	0				
						Inst.pb	0				

Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 7 de concesiune :

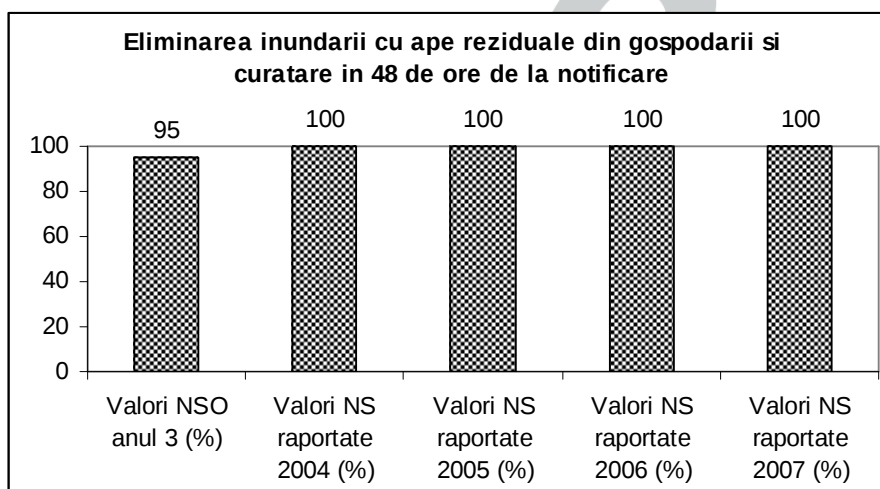
Prin scrisoarea nr. 669/16.01.2008, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 7" pentru perioada 17.11.2006 – 16.11.2007.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B5 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 7 de concesiune, in perioada 17.11.2006 – 16.11.2007, 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 NS raportate 2006 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	95	100	100	100	100
	> 48 ore	5	0	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100



5.16. "C1" Clienti contorizati ca procentaj din total

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

5.16.2 Formula de calcul : 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, 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 Admisibile (EA) :

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

5.16.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 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, teville amonte de apartament sunt proprietate privata indiviza, iar teville 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 Standard 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 Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) - 2007

In 08.10.2007 ANB a transmis un raport numit ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2007, cu toate ca la Evaluarea Initiala a Conformitatii (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	97314
numarul de bransamente contorizate	95078
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1925
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	3
nr. de bransamente propuse ca EA de tipul EA4 (RT)	191
Nivel de Serviciu realizat (propus de ANB)	99,94%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Raport anual 2007

Raportul ANB pentru anul 2007 prezinta urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	97902
numarul de bransamente contorizate	95726
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile (1925 pentru EA1, 3 pentru EA2, 191 pentru EA4)	2119
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
17.11.2007	97902	95726	2176	2119	99,94

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 nr. 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.

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 nr. 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 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. Medierea 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 nr. 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 Adrian Videanu, tinand seama de propunerea initiala a ARBAC din Decizia sa nr. 3/2005.

In aplicarea HCGMB nr. 48 si 203 din 2005, Primaria Municipiului 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 7 de Concesiune

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.

Analiza raportului ANB din 08.10.2007

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anii 2003, 2004 si 2005 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, la Decizia ARBAC nr.45/2004, 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 (cifra comunicata de ANB in 2003).

Ulterior 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”.

In urma primirii Raportului ANB din 08.10.2007, ARBAC a evaluat NS C1, tinand seama de prevederile Hotararii CGMB nr.69/2006. ARBAC a evaluat considerand necontorizate numai blocurile deservite de cate un contor comun. In urma evaluarii ARBAC a emis Decizia nr.27/2007 privind aprobarea scrisorii de conformitate.

Pentru perioada de evaluare, a anului 7 de concesiune, ANB a transmis in tabelul rezumativ al raportului urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	97314
numarul de bransamente contorizate	95078
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA1 (bransamente inchise)	1985
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA2 (complexe comerciale/platforme industriale)	3
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4 (retele telescopice)	191
Nivel de Serviciu realizat	99,94%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Verificari efectuate

In urma verificarilor informatiilor transmise de ANB cuprinzand baza de date existenta la data de 02.09.2007, precum si a informatiilor suplimentare referitoare la blocurile contorizate in ultimul an de raportare, dar si a informatiilor legate de verificarile metrologice a contoarelor montate de ANB, s-a constatat ca baza de date nu este intocmai cu cerintele ARBAC din Decizia nr.22/2003, lipsind rubricile: „**nr. blocuri sau case individual deservite**”, „**date despre contoare: anul montarii, Dn, clasa de precizie**”, precum si „**numele persoanei care inregistreaza**”.

De mentionat ca anul montarii contorului a fost identificat ulterior din informatiile suplimentare primite de la ANB.

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2007, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare, identificand un numar de 231 contoare care deservesc mai mult de 2 imobile. Numarul imobilelor deservite de aceste contoare a fost identificat la 487. Mentionam ca aceste cifre pot fi mai mari, identificarea altor imobile deservite de contoare comune in baza de date necesita un timp indelungat care ar fi depasit termenul limita de emitere a scrisorii de certificare/respingere. Aceste identificari au fost facute 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);

Mentionam ca, in urma informatiilor transmise de ANB referitoare la verificarea metrologica, s-au identificat un numar de 54 contoare a caror durata de verificare este depasita, tinand seama de ultimele reglementari care specifica ca durata de verificare s-a marit de la 3 la 5 ani.

Concluzii privind raportul ANB din 08.10.2007

Intrucat ANB nu a tinut seama de prevederile CC, de Deciziile anterioare ale ARBAC referitoare la C1, s-a refacut calculul, rezultand:

numar de contoare comune	231
numar de bransamente din aria contoarelor comune	487
numarul total de bransamente ale clientilor	$97314 + 231 + 487 = 97570$
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	$95078 + 231 = 94856$
numar de EA4 – retele telescopice stabilite de HCGMB nr.69/2006	191
numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	1985

numar de EA2 complexe comerciale/platforme industriale aprobate ca EA	3
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1:

$$NS\ C1 = \frac{94856}{97570 - 191 \cdot 1985 - 3} \times 100 = 99,44\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu C1 este de **99,44 %**, fiind peste prevederea contractuală de **99%**, ceea ce determina luarea deciziei de aprobare a Conformitatii, avand in vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006.

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de EA. ANB a propus un numar de 191 de EA cu codul EA4 – retele telescopice, 1985 de tipul EA1 – bransamente inchise, si un numar de 3 cazuri incadrate in categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale. arti"- cod A3-EA4.

Aceste tipuri de EA nu au fost aprobate de ARBAC, conform prevederilor clauzei 1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini, Partea a III-a, Nivelele Serviciilor, intrucat nu sunt fundamentate pe prevederile Contractului de Concesiune si Reglementarilor de referinta ale Concesiunii.

Prin Hotararea nr.69/2006, CGMB a stabilit drept EA necontorizarea blocurilor din aria RT, motiv pentru care ARBAC nu a mai considerat drept neconforme cazurile de bransamente ale clientilor (blocuri, imobile) alimentate prin 191 RT (termenul de bransament folosit de ANB pentru aceste retele fiind contrar prevederilor legale).

Analizand cazurile de tipul EA1 – bransamente inchise, s-a constatat ca acestea sunt inchise la cerere sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor, acceptandu-se numarul de 1985 de EA.

Cazurile de tipul EA2, au fost considerate drept EA, intrucat pana la identificarea fiecarei proprietati (cota indiviza...), este greu de realizat separarea fiecarui proprietar care face parte din Complexul comercial/Platforma industrială. In acest caz au fost aprobate si cele 3 cazuri de EA2 prezentate de ANB.

Analiza Raportului ANB pentru anul 7 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 in seama de Decizia 30/2006 si Decizia 27/2007, 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 7 de concesiune.

numarul total de bransamente ale clientilor	97902
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	95726
numar de bransamente inchise aprobate ca EA	1925
numar de bransamente Complexe Comerciale/Platforme aprobate ca EA	3
numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA	191
numar de contoare comune	231
numar de bransamente din aria contoarelor comune	487
numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)	191
Nivel de Serviciu evaluat	99,44%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Verificari efectuate

In decursul anului, ARBAC a efectuat o serie de verificari privind stadiul contorizarii bransamentelor, constatand ca in aria „retelelor telescopice”, cu toate ca au existat reclamatii ale clientilor cu privire la lipsa aparatului de masurare a consumului de apa al fiecarui client, ANB a refuzat montarea de contoare invocand ilegalit 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).

Corectand valorile prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual, in baza aceluasi rationament ca la evaluarea ECC 2007, s-au obtinut urmatoarele valori:

numarul total de bransamente ale clientilor	97902-231+487 = 98158
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	95726 - 231 = 95495
numar de bransamente aprobate ca EA	2179
numar de contoare comune	231
numar de bransamente din aria contoarelor comune	487
numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)	191
Nivel de Serviciu evaluat	99,50%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC, ANB a raportat pe langa numarul de 191 EA de tipul E.4.1. „retele telescopice”, un numar de 1985 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, precum si un numar de 3 cazuti de EA2 – Complexe Comerciale/Platforme Industriale, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 27/2007.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 191 EA de tipul E4.1., un numar de 3 EA de tipul EA2, un numar de 1925 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 care pot fi repartizate pe urmatoarele categorii de utilizatori, astfel:

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

Alte constatari

Exista insa si un numar de ~ 490 de clienti care sunt necontorizati, fiind facturati pe baza a aproximativ 230 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 inregistrarilor 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 tratarii 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 locuinte (imobil) si facturarea numai pe baza inregistrarilor acestor contoare.

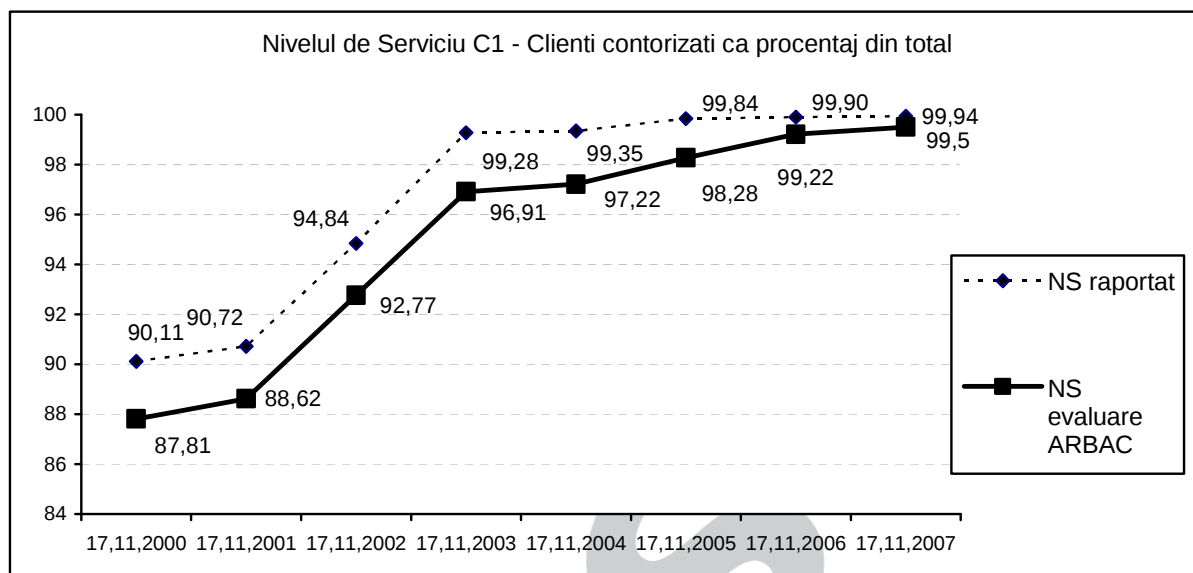
Concluzie evaluare

Mentionam ca desi procentul de neconformitate este mic (0,5%), este de fapt vorba de blocuri de locuinta cu un numar mare de locatari, impactul social si economic al lipsei contorizarii fiind 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 redata sub forma de cifre, evaluarea ARBAC, care a corectat raportarile 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
2007	231	98158	95495	99,50

5.16.11 Evolutia indicatorului C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total



5.17. "C2" Timpul de realizare de noi bransamente la rețeaua de apă și racorduri la canalizare

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.17.1 Definiție: timpul pentru a furniza bransamente noi la conducte de apă potabilă și / sau racorduri de canalizare.

5.17.2 Formula de calcul: raportul dintre solicitările rezolvate în 3 luni și totalul solicitărilor, respectiv 3 săptămâni sau 1 săptămână și totalul solicitărilor.

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 continuării conformității fiind între 28 iunie anul anterior și 27 iunie anul curent a fiecărui an.

5.17.4 Masurat prin: un registru ținut de concesionar care să includă o bază de date detaliată.

5.17.5 Monitorizat prin: În principal, ARBAC analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu datele privind noile bransamente și tabele rezumative pentru fiecare an de raportare.

5.17.6 Excluderi Admisibile (E.A.):

E.A. prevăzute în Contractul de Concesiune (CC):

O cerere pentru bransament/racord nu va fi luată în considerare pentru acest Nivel de Serviciu decât:

În cazul bransamentelor de apă potabilă:

- exista o conductă de apă până la 50 m de limita gospodăriei;
- sistemul de apă potabilă are capacitate disponibilă; sau în cazul racordurilor de canalizare;
- exista un colector de canalizare până la 50 m de limita gospodăriei;
- sistemul de canalizare are capacitate disponibilă;

Pentru bransamentele de apă potabilă cât și pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luată în seamă în baza acestui Nivel de Serviciu dacă conexiunea ar necesita una din următoarele:

- ar trebui să treacă pe un teren aparținând unei terțe părți și permisiunea nu este obținută;
- ar trebui să treacă printr-un drum foarte aglomerat și nu se poate realiza închiderea drumului în cadrul de timp solicitat;
- ar trebui să treacă pe sub o linie de tramvai;
- ar trebui să treacă pe sub alte rețele importante de serviciu și devierea acestora ar fi necesară;
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitațional la sistemul existent (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare).

E.A. Suplimentare

ARBAC a aprobat prin Decizia nr.18/2002, EA suplimentare privind durata de întârziere a emiterii Autorizației de Construcție, precum și cu privire la întârzierea plății avansului pentru executia lucrării.

La acest parametru se admite o excludere admisibilă suplimentară față de prevederile Contractului de Concesiune, în cazul în care timpul însumat de obținere a tuturor avizelor și autorizațiilor, altele decât ale ANB, precum și timpul utilizat de client pentru plata avansului în vederea încheierii contractului de execuție sau întârzierile la plata finală, depășesc perioada de 45 zile, cu condiția tinerii unui registru cu datele de solicitare și de obținere a fiecărui aviz și/sau autorizații (solicitarea avizelor și certificatului de urbanism imediat după plata a minim 50% din costurile lucrării și a autorizației de construire imediat după finalizarea proiectului).

Concesionarul a mai identificat pentru NS C2 alte tipuri de EA suplimentare și anume: Tip EA13 – drum blocat de terți și Tip EA 14 – Clienți clandestini / renunțari / amanari. Aceste tipuri de EA suplimentare, urmează să fie verificate și aprobate de ARBAC în cazul apariției 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 7 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 17.11.2006 – 16.11.2007 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.06.2006– 27.06.2007).

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: 40 solicitari, realizat = 40, 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: 618 solicitari, realizat = 618, conformitatea = 100%;
- bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor: 235 solicitari, realizat = 235, conformitatea = 100%.

Raportul Anual ANB anul 7 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2006 – 16.11.2007, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB ≤ 3 luni, total 45 solicitari, din care:
 - 32 cereri realizate, conformitatea = $32/32 \times 100 = 100\%$
 - 13 cereri EA, dupa cum urmeaza:
autorizatii de constructie/ avize solicitate si neeliberate = 12 EA
clandestini/ renuntari/ amanari = 1 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 = 854 solicitari, din care:
 - a) 618 cereri proiectare bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:
618 cereri realizate, conformitatea = $618/618 \times 100 = 100\%$
 - b) 236 cereri receptie bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:
236 cereri realizate, conformitatea = $236/236 \times 100 = 100\%$

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 nr. 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 nr. 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 nr. 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 7 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: 40;

- Numar de solicitari de realizare de noi legaturi (bransamente apa / racorduri canal) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, pentru care clientii au optat ca intreaga activitate sa fie desfasurata de catre Concesionar (ANB):40 cereri, din care:

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

- 4 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 = 2 EA

- clandestini/renuntari/amanari = 2 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):853 cereri, din care:

- proiectare bransament si/sau record de catre ANB = 618 cereri

- receptie bransament si/sau record de catre ANB = 235 cereri

c) In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 16/17.07.2007, 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 7 de concesiune:

“Raportul Anual” cuprinde perioada 17.11.2006 – 16.11.2007

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 %;

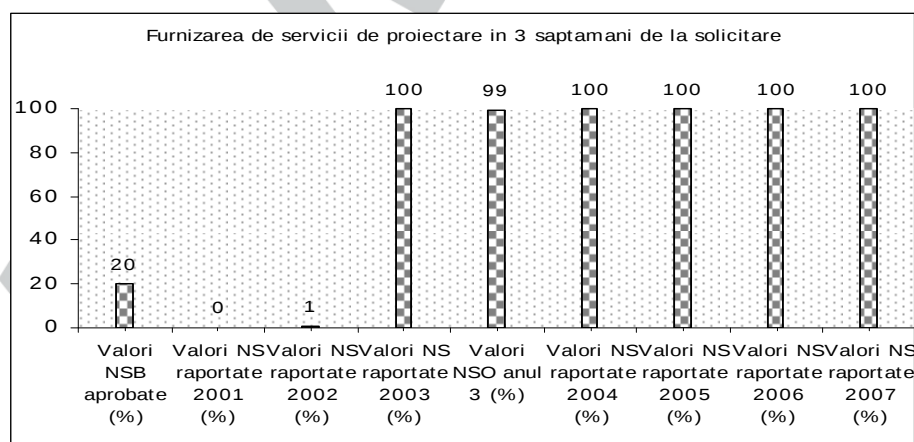
• executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0 %;

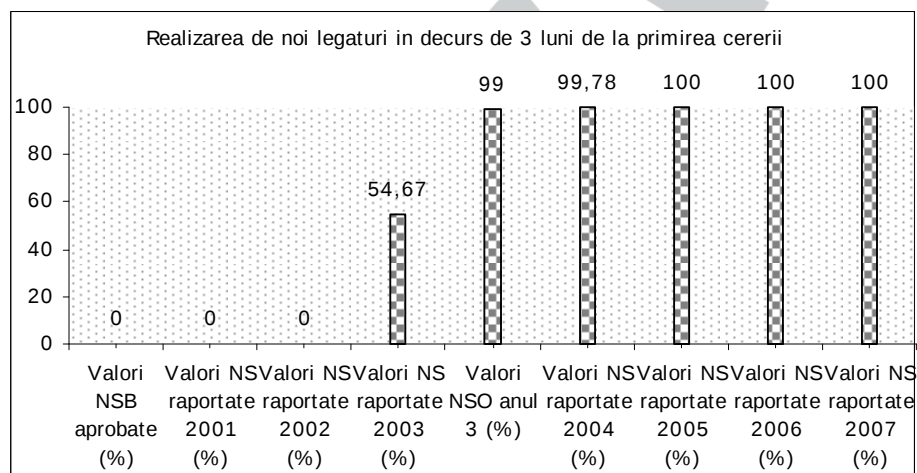
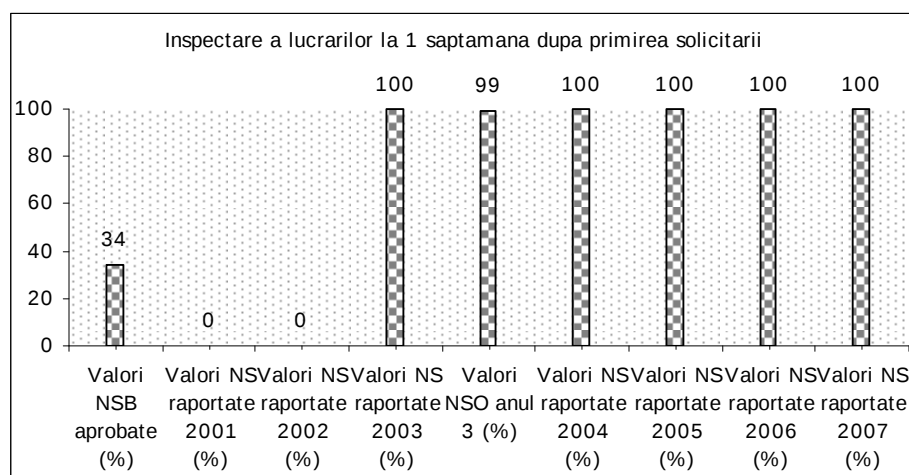
• executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%.

In anul 7 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	Valori NS raportate ANB 2007 / evaluate ARBAC
Furnizare de servicii de proiectare in 3 saptamani de la solicitare	20	99	$\frac{100}{15}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$
Inspectarea lucrarilor la o saptamana dupa primirea solicitarilor	34	99	$\frac{0}{0}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$
Realizarea de noi legaturi in decurs de 3 luni de la primirea cererii	0	99	$\frac{0}{0}$	$\frac{99,78}{99,78}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$	$\frac{100}{100}$





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 (< 5 zile si > 5 zile) 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 Standard 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 7 de concesiune

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2007, avand drept perioada de evaluare 28.09.2006 – 27.09.2007.

ANB a predat, impreuna cu Raportul privind ECC NS C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea si baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost prezentate urmatoarele valori al NS C3 :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile pentru **99,11 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile pentru **0,89 %** din cazuri;

Raportul Anual ANB anul 7 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2006 – 16.11.2007, iar datele raportate au fost urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **98,56%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **1,44%** 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, nr. 31/26.10.2006 si nr.28/26.10.2007 au aprobat Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2006- 27.09.2007:

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 inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu.

b.Verificari efectuate

Din baza de date transmisa 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 "intrebari 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 aiba 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).

Au ramas un numar de 276 cazuri care au primit raspunsuri scrise si doar in trei cazuri s-a 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 C3 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 98,91%, in conditiile corectiilor operate de ARBAC, fata de 99,11% cat solicitase ANB.

Evaluarea NS C3 pentru anul 7 de concesiune:

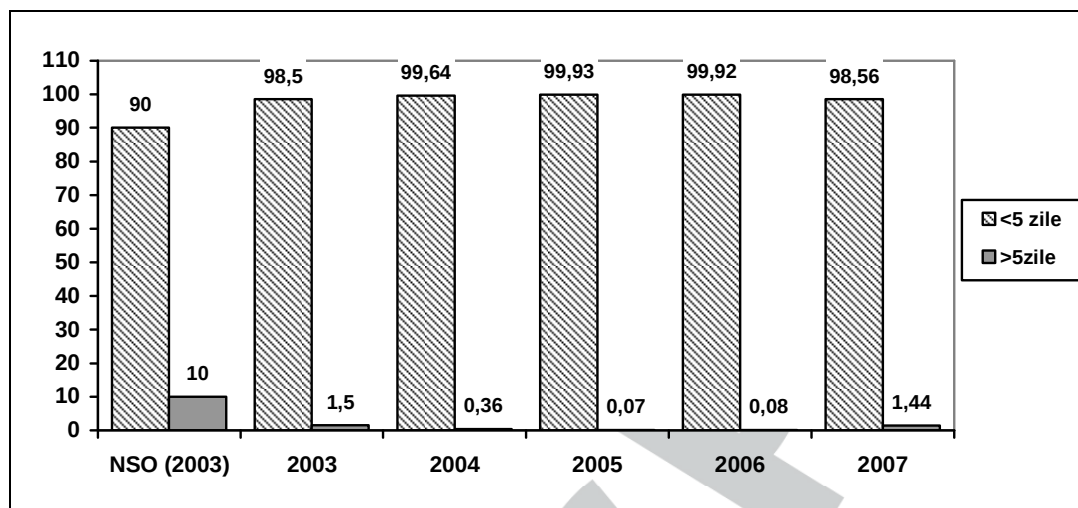
ANB a transmis "Raportul Anual" in care sunt evidentiata rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2006 – 16.11.2007.

In anul 7 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune. In urma deciziei ARBAC privind continuarea conformitatii, ANB a luat in calcul observatiile ARBAC, neintroducand in baza de date pentru NS C3 raspunsurile date pe loc clientilor (raspuns in zero zile).

5.18.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 3 Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Denumire	Timp de rezolvare cf. CC	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003(%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS raportate 2006 (%)	Valori NS Raportat 2007(%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind facturarea	0-5 zile	90	98.5	99.64	99.93	99,92	98,56
	> 5 zile	10	1.5	0.36	0.07	0,08	1,44
	TOTAL	100	100	100	100	100	100

Evolutia NS C3 – Timp pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea



5.19 " C 4 " Timp pentru tratarea 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 7 de concesiune :

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

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 8.10.2007. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (28.09.2006 – 27.09.2007) 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 **96,62%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **3,38 %** din cazuri;

b) Raport Anual ANB, anul 7 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2006 – 16.11.2007), datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **97,04%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **2,96%** 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, nr. 32/26.10.2006 si nr. 29/26.10.2007, au fost certificate si Evaluările de Continuare a Conformitatii la NS C4.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada (28.09.2006-27.09.2007):

a. Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (28.09.2006 – 27.09.2007) tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 27.09.2007.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 2068 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 ARBAC nr. 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.

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

Natura problemei reclamate	buc
Alte reclamatii comerciale	14
Alte reclamatii tehnice	24
Contestare citire	253
Contestare factura	486
Reclamatie contor	37
Reclamatie contract	1
Reclamatie penalitati	5
Reclamatie plati	12
Reclamatii calitate apa	5
Reclamatii retea apa	488
Reclamatii retea canalizare	236
Reclamatii calitate mediu	7
TOTAL	1568

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 nr. 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 (nr. 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 NS C4 , 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 ».

Din analiza bazei de date se constata ca ANB a tinut cont de precizarile ARBAC referitoare la tratarea reclamatilor tehnice referitor la raspunsuri expediate in 0 zile lucratoare, incepand cu luna noiembrie 2006.

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.

Pe baza esantionului verificat la ANB, ca urmare a actiunii de control din data de 2.09.2007, precum si a extinderii acestui control cu ocazia prezentarii Raportului de Continuare a Conformitatii, s-a putut concluziona faptul ca ANB a respectat precizarile ARBAC.

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.

c. Alte constatari

Prezentam mai jos concluziile controlului efectuat pe esantioane din bazele de date ale ANB, concluzii pe care ANB trebuie sa le aiba 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 raspunsul 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 raspunsurilor 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 2006-2007 fata de anul contractual 2005-2006, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura reclamate	problemei	2005- 2006	2006-2007
Alte reclamatii comerciale		92	2
Alte reclamatii tehnice		176	8
Contestare Citire		243	253

Contestare factura	1668	922
Reclamatie contor	147	15
Reclamatie contract	15	0
Reclamatie penalitati	41	0
Reclamatie plati	60	3
Reclamatii calitate apa	69	7
Reclamatii retea apa	855	423
Reclamatii retea canalizare	690	159
TOTAL	4056	1792

d.Concluzii:

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia nr. 29/26.10.2007, conformitatea realizata fiind de 96,62%. 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 nr. 233/2002, ANB va trebui sa prezinte in mod obligatoriu temeiul legal al solutiei in redactarea raspunsurilor catre clienti.

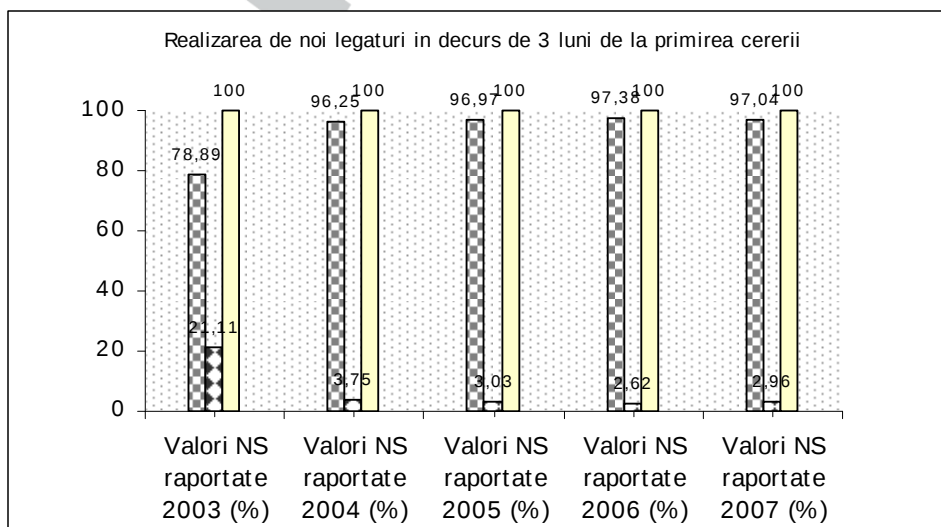
Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 7 de concesiune:

Se constata o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 3738 in anul 6 de concesiune, la 1792 in anul 7 de concesiune.

In anul 7 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 (%)	Valori raportate 2007 (%)
Timp Pentru Tratarea Reclamatii scrise	90	78,89	96,25	96,97	97,38	97,04
	10	21,11	3,75	3,03	2,62	2,96
	100	100	100	100	100	100



5.20. "C5" Timpul de raspuns la contactele telefonice

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

5.20.1 Definitie = Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice

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

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

Termenul Limita de Conformitate la care s-a realizat Conformitatea NSO a fost 17.01.2004, 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, insa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\leq 15s$; $30s$), 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 7 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii prelat de ANB in data de 06.12.2007, avand drept perioada de evaluare 27.11.2006 – 26.11.2007, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **90,25%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,92%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,08%** din apeluri.

Raportul Anual ANB anul 7 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2006 – 16.11.2007). ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **90,41%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,92%** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,08%** 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 si 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, nr. 40/11.12.2006 si nr. 37/21.12.2007 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii solicitate de ANB pentru anii urmasori.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada (27.11.2006-27.11.2007):

a.Analiza informatiilor obtinute de la S.C. Apa Nova S.A.

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 inregistrarilor bazelor de date si a tabelelor rezumative privind evaluarea Nivelelor de Servicii, asa cum au fost ele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC.

b.Verificari efectuate

In urma analizei si verificarii Raportului de Continuare a Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C5 – **Timpul de raspuns al apelurilor telefonice**, s-au constatat urmatoarele:

Din tabelele rezumative prezentate de ANB rezulta urmatoarele:

Numarul total de apeluri inregistrate de ANB in perioada de evaluare	239.601
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	236.345

Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	213.929
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	236.159
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	186
Timpul mediu de raspuns	6 secunde
Numarul de apeluri abandonate	3.256

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada (27.11.2006 - 26.11.2007) este:

- **90,51% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **99,92% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a solicitat verbal, in cursul controlului din data de 13.12.2007 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala, astfel:

Timp de raspuns	Numar apeluri mesageria vocala	Numar apeluri abandonate
≤ 15 sec.	345	3256
≤ 30 sec.	19363	26

c. Alte constatari

Urmare a informatiei primite, ARBAC a recalculat NS, in sensul ca numarul de apeluri preluate de mesageria vocala nu au fost considerate raspunsuri conforme cu cerintele NS C5, acestea fiind adaugate la numarul de apeluri 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	239.601
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	236.345
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	213.584
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	216.262
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	26
Timpul mediu de raspuns	6 secunde
Numarul de apeluri abandonate	3.282
Excluderi admise pentru intervalul de timp 0-15 sec	3.256

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 37/21.12.2007 a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **90,36% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **91,50% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

d.Concluzii

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va lua masura ca, incepand cu raportarea ECC pentru perioada urmatoare, sa pregateasca raportarea astfel incat sa fie evidentiata informatiile referitoare la apelurile preluate de mesageria vocala si apelurile abandonate pe intervalele de timp prevazute prin Contractul de Concesiune.

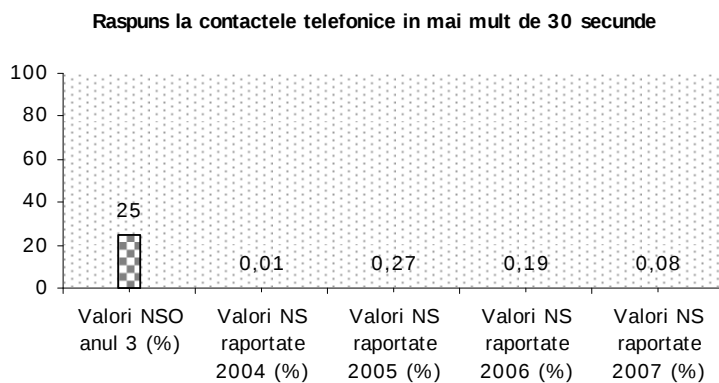
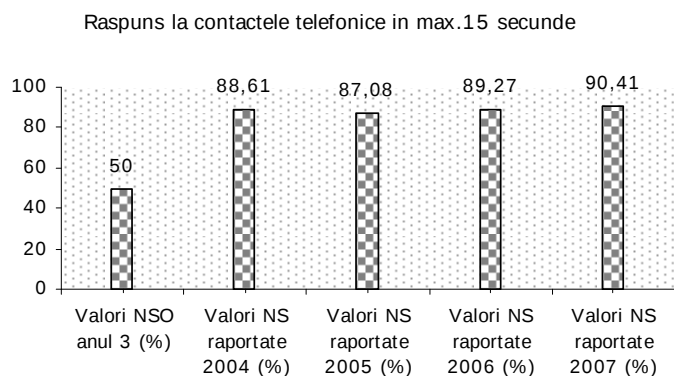
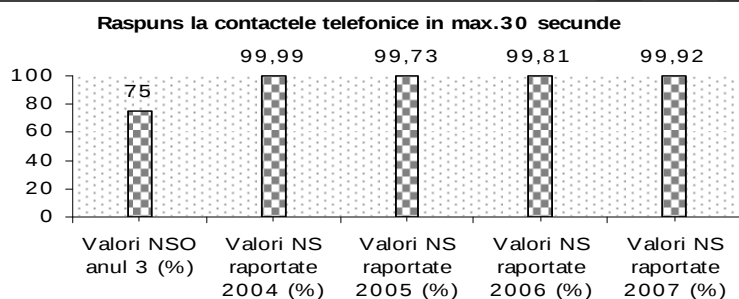
Evaluarea NS C5 pentru anul 7 de concesiune:

Raportul Anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2006 - 16.11.2007.

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 Timpul de raspuns la contactele telefonice

Timp pt. a raspunde la contactele telefonice	Valori NSO anul 3(%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)	Valori N.S. raportate 2007 (%)
in max.15 secunde	50	88.61	87.08	89,27	90,41
in max.30 secunde	75	99.99	99.73	99,81	99,92
in mai mult de 30 secunde	25	0.01	0.27	0,19	0,08



5.21. "C6" Timpul pentru a trata solicitarile de vizite ale clientilor

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 7 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2007, avand drept perioada de evaluare (28.09.2006 – 27.09.2007). 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 7 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2006 – 16.11.2007), 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 7 de concesiune:

Istoric

Prin Decizia ARBAC nr. 37/28.10.2003 a fost certificata Evaluarea Initiala a Conformitatii. Deciziile ARBAC nr. 43/28.10.2004, nr. 45/21.10.2005, nr. 33/26.10.2006 si nr. 30/26.10.2007 au certificat solicitarile ANB pentru Evaluarea de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada (28.09.2006-27.09.2007):

a. Analiza informatiilor de la SC Apa Nova SA

ARBAC a inceput verificarile pentru acest nivel de serviciu in data de 2.08.2007.

b. Verificari efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat la sediul ANB documente care indica tinerea audientelor in cadrul ANB - Directia Comerciala. Dupa documente au fost verificate urmatoarele:

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

c. Alte constatari

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 298 de solicitari de audiente, din care 259 de audiente s-au tinut, iar 39 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.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pe anul 2007 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.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 39 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 nr. 23/2005. De asemenea, 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 inscrie la audiente si distorsionand continutul Nivelului de Serviciu. ARBAC considera practica de limitare a audientelor contrara prevederilor Contractului de Concesiune si NS C6. Aceasta practica nu reprezinta o problema manageriala interna a ANB, asa cum se confirma in scrisorile acesteia, ci o obligatie contractuala de asigurare a calitatii serviciilor pentru utilizatori.

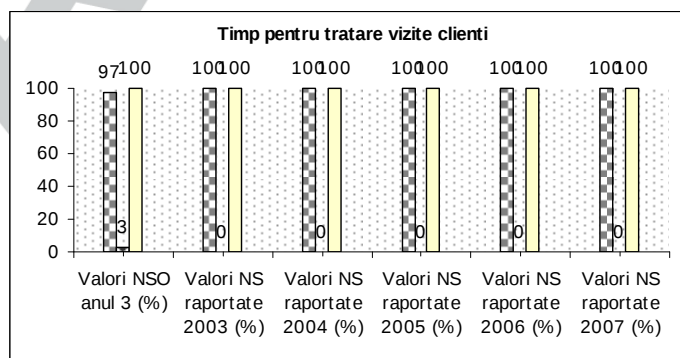
Evaluarea NS C6 pentru anul 7 de concesiune:

ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada (17.11.2006 – 16.11.2007).

In urma verificarilor de catre ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 7 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO, cu observatia privind eliminarea practicilor de limitare a numarului de audiente intr-o anumita perioada.

5.21.11 Evolutia Nivelului de serviciu C6 - Timpul pentru a trata solicitarile de vizite ale clientilor

Denumire	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003(%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS raportate 2006(%)	Valori N.S. raportate 2007 (%)
Timp pentru tratare vizite clienti (audiente)	97	100	100	100	100	100
	3	0	0	0	0	0
	100	100	100	100	100	100



5.22. "C7" Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

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

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

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

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

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

5.22.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul 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 de 08.10.2007 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2006 - 27.09.2007 si tratate pina la 27.09.2006, raportandu-se un numar de 522 de solicitari privind verificarea contoarelor. La 3 dintre aceste cazuri nu s-a putut efectua demontarea contorului intrucat: pentru 1 caz nu s-a permis accesul, pentru 1 caz abonatul nu a fost gasit iar la 1 caz reclamantul a renuntat. Cele 519 cazuri au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Cele 3 cazuri au fost incadrate in categoria Excluderilor Admisibile, pentru care Concesionarul nu a prezentat dosar la ARBAC. Avand in vedere faptul ca sunt un numar redus de cazuri nu era un motiv de modificare a rezultatului 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 7 al Concesiunii.

Raport Anual ANB in anul 7 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2006 – 16.11.2007 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 493, din care 491 de cazuri rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, raportand si 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, nr. 34/26.10/2006 si nr.31/26.10.2007 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2006-27.09.2007

a. Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 08.10.2007, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 522 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, 519 solicitari fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare. O solicitare a fost identificata de ANB ca fiind Excludere Admisa, dar nu a prezentat dosar la ARBAC pentru aprobarea acesteia. Din cele 519 solicitari, in 288 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic, concesionarul acordand rabat utilizatorilor.

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003. Decizia a fost contestata de ANB prin adresa sa nr. 6725/1.09.2004. ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004.

Fata de formatul aprobat in Decizia 27/2003 in baza de date prezentata lipsesc rubricile:

- „Data ultimei verificari metrologice”;
- „Numarul si seria buletinului de verificare metrologica”.

b. Verificarile efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat aleatoriu cca 10 % din inregistrari. Verificarea a avut loc la sediul Directiei Comerciale a ANB. S-au solicitat si obtinut copii ale documentelor care sa permita verificarea prin sondaj a corectitudinii inregistrarilor din baza de date transmisa de ANB, in vederea certificarii ECC.

c. Alte Constatari

Din cele 522 de verificari metrologice efectuate, 384 cazuri au avut ca rezultat “respins”, ceea ce reprezinta aproximativ 74% din total, iar 135 cazuri au avut ca rezultat “admis”. Din cele 384 de verificari metrologice al caror rezultat a fost “respins”, in 288 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea.

In concluzie in 74% din cazurile verificate, contoarele au fost declarate respinse, ceea ce in cadrul unui interval legal de cinci ani de verificare metrologica prevazut de lege, valabil in mare parte pentru aceasta 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, 179 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. 31/26.10.2006 Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7. Pe viitor se impune neluarea in considerare a Excluderilor Admisibile care nu au dosare aprobate de ARBAC conform Deciziei 23/2005.

In urma solicitarii ARBAC, ANB a transmis informatii cu privire la acordarea de rabaturi la clientii pentru care s-a constatat suprainregistrarea 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 7 de concesiune

Pentru anul 7 de concesiune, s-a constatat 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 sau 345 in anul 6 de concesiune pana la 493 in anul 7 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, ajungand in 2007 la 74%. 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 stabilit anterior.

O situatie a solicitarilor de verificare a contoarelor, raportata la numarul de contoare existente la utilizatori este prezentata in tabelul de mai jos.

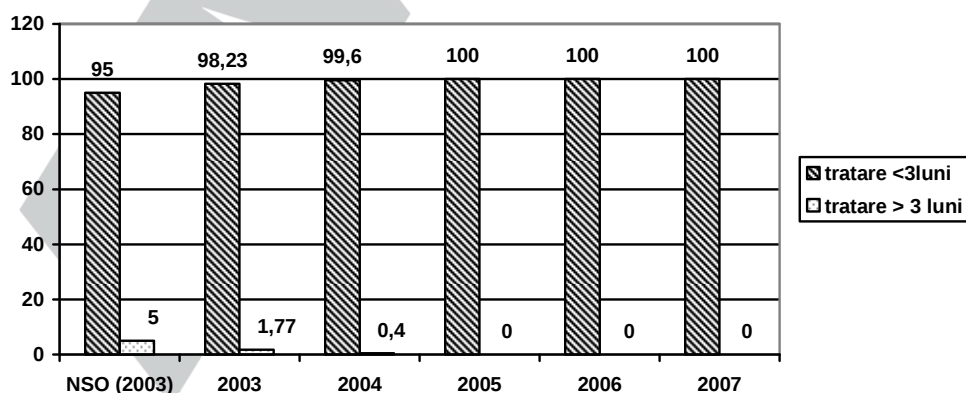
	2005	2006	2007
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493
Nr. contoare existente	89462	92914	94856 *
%	0,3	0,37	0,52

* valoare corectata cu 231 contoare montate pentru mai multe blocuri

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 (%)	Valori NS Raportate 2007 (%)
Timp Pentru Tratarea Solicitarilor Privind Acuratetea coontorizarii	In maxim 3 luni de la Solicitare	95	98,23	99,6	100	100	100
	In mai mult de 3 luni de la Solicitare	5	1,77	0,4	-	-	-
	TOTAL	100	100	100	100	100	100

NS C7 - Tratare solicitari privind verificarea acuratetii



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 Evaluare 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 2007 = 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 2007 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv (28.09.2006 – 27.09.2007) au existat 3 cazuri notificate privind presiunea scazuta la bransamentele de apa industrială, care s-au referit la problemele punctuale, rezolvate de catre ANB in perioada de evaluare. ANB a furnizat clientilor sai apa industrială la parametrii prevazuti in contractele de furnizare.

e) Concluzii:

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2007 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 Evaluare 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 (28.09.2005 – 27.09.2005) a avut loc Evaluarea Continuarii Conformitatii a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2007: 100%, respectiv in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 8 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:

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 2007 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare intreruperile in alimentarea cu apa industrială generate de interventiile ANB, neexistand cazuri de lipsa apei notificate in perioada (28.09.2006 – 27.09.2007) pentru apa industrială. Astfel, in perioada mentionata au fost inregistrate un numar de 9 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială. Nici una dintre intreruperi nu a durat mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

e) Concluzii:

Rezultatele obtinute arata ca ANB a indeplinit cerintele prevazute de Contractul de Concesiune in anul 2007 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

5.25. Observatii generale la Raportul ANB pentru anul 7 de concesiune

Raportul SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) pentru anul 7 de concesiune continua sa prezinte omisiuni ale informatiilor cu privire la aspecte ale activitatii Concesionarului solicitate de ARBAC in conformitate cu obligatiile prevazute prin prevederile clauzei 17.5 din Contractul de Concesiune (CC). La unele capitole ale Raportului ANB se constata prezentarea de informatii neadevarate, ca de exemplu o asa-zisa aprobare a ARBAC a Excludrilor Admisibile privind NS A4 si B2 (pag 61), desi in realitate Decizia 20/2006 a ARBAC si corespondenta dintre parti arata contrariul.

Raportul ANB contine si unele observatii cu privire la activitatea ARBAC, lipsite de fundamentare si legitimitate, existand un evident conflict de interese la emiterea de opinii ale ANB cu privire la activitatea ARBAC, autoritatea care controleaza respectarea de catre Concesionarul ANB a prevederilor contractuale. De asemenea, unele informatii transmise utilizatorilor de catre ANB, prezentate in Raport ca activitati pozitive, contin afirmatii critice sau chiar denigratoare la adresa ARBAC, care constituie incalcari ale obligatiilor contractuale ale Concesionarului cu privire la informarea utilizatorilor (a se vedea clauza 13.2 din CC, intre altele).

Analiza raportarilor ANB precizate la subcapitolul 10 al fiecarui Nivel de Serviciu (din capitolul 5), corespondenta ARBAC amintita la cap 4.2.4 E), continand observatii ARBAC privind nerespectarea prevederilor contractuale de catre Concesionar cu privire la accesul la baza de date, 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, fundamenteaza de asemenea aceste concluzii.

Astfel, o mare parte din informatiile solicitate de ARBAC prin mai multe notificari la ANB, precum si informatiile solicitate cu scrisoarea nr. 3 din 5 ianuarie 2007, pentru a fi introduse in Raportul anual al ANB, nu au fost transmise ARBAC, lipsind atat completari cerute la raportul ANB pentru anul 6 de concesiune, cat si aceleasi informatii actualizate corespunzator anului 7 de concesiune, care ar fi trebuit sa insoteasca raportul prezentat de ANB in ianuarie 2008.

Revenim si 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.

Totodata, 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, fapt care arata un interes nerezonabil din partea Concesionarului de a ascunde informatii relevante si de zadarnici activitatea reglementatorului tehnic. Aceste situatii constituie incalcari grave a obligatiilor contractuale de catre Concesionar, ceea ce a determinat emiterea de decizii de penalizare a concesionarului, in aplicarea clauzei 28.9.3 din CC si mentionarea problemei la capitolul 7 – probleme majore nerezolvate ale concesiunii.

O alta solutie propusa de ARBAC, prin raportul pentru anul 6 de concesiune, a constituit-o promovarea unei Hotarari a CGMB care sa oblige concesionarul la transparenta, avand in vedere ca impactul lipsei acestor informatii asupra calitatii evaluarii respectarii de catre ANB a prevederilor CC este deosebit. Urmare acestei propuneri a ARBAC si a ingrijorarilor sale comunicate CGMB legate de lipsa accesului la informatiile publice detinute de Concesionar, domnul Dorin Baleanu, presedintele Comisiei pentru Utilitati Publice a CGMB, a promovat in

luna iunie 2007 un proiect de Hotarare privind transmiterea periodica de catre ANB la PMB si ARBAC, a bazei de date actualizata a Sistemului de alimentare cu apa si de canalizare. Acest proiect nu a fost insa introdus, pana in prezent, pe ordinea de zi a sedintelor CGMB, desi consideram ca raspunde unor importante interese generale ale comunitatii locale. Prin urmare, una dintre problemele majore ale concesiunii, privind accesul deplin al ARBAC la baza de date actualizata a Sistemului de alimentare cu apa si de canalizare este in continuare nerezolvata.

ANMRSP

Capitolul 6. COMISIA DE EXPERTI

Conform prevederilor art. 49.5 din Contractul de Concesiune, ARBAC incheie 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, la cererea partilor, 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 16-19.03.2008

Urmare a primirii de la PMB a scrisorii nr.133/12.03.2008 prin care ARBAC era informat de faptul ca ANB, citam : «nu a achitat pana la data prezentei amenzile si penalitatile datorate», prin scrisoarea nr.142/14.03.2008, ARBAC a solicitat convocarea Comisiei de Experti pentru emiterea unei hotarari cu privire la dreptul Concedentului de a accesa Garantia de Executie si cuantumul sau suma care poate fi executata si aplicarea clauzei 25.4.1(e) din Contractul de Concesiune in legatura cu penalitatile datorate de ANB si neachitate pentru care CGMB a notificat Concesionarul, prin HCGMB nr.113, 114, 115 si 116 din 14.06.2007.

Dupa primirea tuturor informatiilor relevante, Comisia de Experti urmeaza sa informeze ARBAC cu privire la dezbaterea temei si pregatirea hotararii.

Vizita Comisia de Experti a avut loc in perioada 16-19 martie 2008. Au avut loc intalniri cu reprezentantii tuturor partilor asociate, in sedinte comune si separat. In urma discutiilor avute, Comisia de Experti a transmis doua Rapoarte, primul privind deciziile Comisiei de Experti referitoare la aspectele ce rezulta din Auditul de Mediu si un al doilea raport in care Comisia de Experti isi prezinta punctele de vedere provizorii cu privire la subiectele ce le-au fost aduse la cunostinta de-a lungul intalnirii.

Pe parcursul vizitei Comisiei de Experti, au fost supuse atentiei si alte aspecte, care nu rezulta direct din Auditul de Mediu (dar care au desigur legatura cu Contractul de Concesiune), asupra carora s-au solicitat opinii ale Comisie de Experti.

Comisia de Experti isi prezinta intr-un Raport separat opiniile provizorii asupra acestor aspecte. S-au convenit ca partile vor lucra suplimentar in cursul viitoarei vizite a Comisia de Experti, planificata pentru mijlocul anului 2008.

In Anexa, scrisoarea PMB nr.133/12.03.2008, privind deschiderea de catre PMB a contului pentru plata de catre ANB a penalitatilor ;

Scrisoarea ARBAC nr.142/14.03.2008, privind dreptul Concedentului de a accesa Garantia de Executie si cuantumul sau suma care poate fi executata.

Capitolul 7. PROBLEME MAJORE NEREZOLVATE ALE CONCESIUNII

Pe langa aspectele tehnice strict legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii si rezultatele acestei monitorizari, analizate la cap. 5, derularea concesiunii a pus in evidenta o serie de probleme majore, definite astfel datorita impactului mare asupra utilizatorilor, asupra bugetului Municipality sau asupra echilibrului financiar al concesiunii, care necesita masuri adecvate pentru o rezolvare corecta a lor.

7.1 Probleme intampinate in anul 7 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).

ANB a prezentat ca evenimente legate de Concedent urmatoarele:

- a) Penalitatile decise de ARBAC si notificarile aprobate de catre CGMB prin Hotararile nr. 113, 114, 115 si 116 din 14.06.2007 cu privire la declansarea procedurii de executie a garantiei de executie;
- b) Forta majora, invocata in cazul Crivina;
- c) RADET, privind datoriile acumulate fata de ANB;
- d) Schimbarea semnificativa;
- e) Auditul de mediu;
- f) Impactul lucrarilor de modernizare a strazilor;
- g) Renegocierea anumitor clauze ale Contractului de Concesiune;
- h) Noul regulament municipal al serviciilor;
- i) Subdimensionarea casetei;
- j) Bransamente clandestine pe retele noi;
- k) Deversarea namolului de la Rosu;
- l) Revendicari ale terenurilor concesionate;
- m) Emiterea de autorizatii si premise oficiale;
- n) Facturarea pentru cisme publice;
- o) Evacuarea in reseaua de canalizare a surplusului din lacurile Capitalei;
- p) Furturile de capace;
- q) Amenzi in cadrul modernizarilor rutiere.

Consideram ca evenimente de punctele f) g), h), j), m), n), o), p) si q) 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.

ARBAC a retinut ca probleme majore mare parte din restul temelor invocate, dand tot concursul ANB, PMB si Concedentului pentru rezolvarea lor corecta, in masura in care au fost prezentate la ARBAC documente care sa ateste cele afirmate de catre ANB.

Totodata, unele din aceste teme majore nu pot constitui evenimente defavorabile Concesionarului, dimpotriva. Astfel, prin modul in care ANB a solicitat rezolvarea problemelor majore invocate la punctele d), privind Schimbarea semnificativa, si e), privind Auditul de mediu, acestea nu mai reprezinta evenimente defavorabile Concesionarului ci evenimente utilizate de ANB pentru a incerca sa obtina solutii in avantajul sau necuvenit si in dauna Municipality si utilizatorilor sai. Reiteram astfel observatiile noastre din raportul anterior privind posibila

rezolvare incorecta a problemei “Schimbarii Semnificative”, precum si propunerile incorecte ale ANB privind aplicarea Auditului de mediu.

ANB a prezentat ca evenimente legate de Reglementatorul Tehnic:

- a) Legitimitatea Consiliului Executiv al ARBAC;
- b) Observatii privind NS A8, NS A5, NS A4 + B2 si Excluderi Admisibile;
- c) Informatii difuzate de catre Reglementatorul Tehnic.

Toate aceste evenimente sunt prezentate de catre ANB in mod subiectiv, aflandu-se intr-un vadit conflict de interese atunci cand face analize ale entitatii (ARBAC) care o controleaza si mai ales atunci cand aceasta entitate constata aspecte critice ale activitatii Concesionarului. In conditiile in care ANB nu a obtinut decizii legale contrare deciziilor ARBAC pe care altfel are obligatia sa le respecte, prezentarile ANB sunt nerezonabile si depasesc statutul sau de operator al serviciilor, controlat prin deciziile ARBAC.

Totodata, nici unul din evenimentele invocate de ANB in legatura cu ARBAC 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, conform clauzei 17.5.2 (h).

De exemplu, primul motiv invocat de ANB (de la punctul a)) in cadrul contestatiei facute in contencios la Decizia ARBAC nr. 20/2006, a fost constatat ca nefondat de catre instantele judecatoresti, care au respins in mod definitiv si irevocabil cererea ANB.

In capitolele 2, 4, 5, 6 si 7 din prezentul Raport se arata atat in sinteza, cat si in detaliu, ca disputele aparute intre ANB si ARBAC sunt cauzate de nerespectarea de catre ANB a prevederilor Contractului de Concesiune si de incercarea acestuia de a refuza aplicarea deciziilor ARBAC, desi acestea sunt in vigoare si prin urmare obligatorii pentru ANB (conform clauzei 48.2.2. c)).

Mentionam astfel ca toate contestatiile prealabile sau cele facute in contencios de catre ANB impotriva deciziilor ARBAC au fost respinse ca nefondate de catre instante, in mod definitiv si irevocabil.

In legatura cu obligativitatea deciziilor ARBAC, contestata cu lipsa de buna credinta de catre ANB dupa ce instantele au respins in contencios contestatiile facute la deciziile ARBAC, citam un pasaj relevant dintr-o sentinta judecatoreasca ramasa definitiva si irevocabila, in legatura cu aceasta tema: *«instanta de fond a retinut ca decizia nr.13/2005 a ARBAC este obligatorie pentru concesionarul ANB, iar refuzul acestuia de a o pune in aplicare constituie o incalcare a prevederilor legale si contractuale»* (Dosar nr.21193/3/2006-Curtea de Apel Bucuresti-Sectia a VI-a Comerciala, decizia comerciala nr.301/11.06.2007).

7.2 Probleme intampinate de ARBAC in anul 7 de concesiune

ARBAC a constatat si in anul 7 de concesiune 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.

Astfel, si in anul 7 de concesiune s-au manifestat ca probleme deosebite ale derularii concesiunii unele teme precizate in cap. 7 din Raportul ARBAC pentru anul 6, respectiv:

7.2.1. Blocarea accesului la informatii relevante pentru monitorizarea si evaluarea NS;

7.2.2. Incercari nerezonabile ale Concesionarului de reducere a obligatiilor asumate prin CC sau de micșorare a riscurilor ANB (incalcare art. 32 din Legea 219/1998 privind regimul concesiunilor);

7.2.3 Nerespectarea de catre Concesionar a deciziilor de reglementare ale ARBAC

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

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

Lipsa rezolvării acestor probleme (prezentate în raportul ARBAC din 2007, pentru anul 6 de concesiune), au afectat grav echilibrul financiar al concesiunii și au generat probleme și nemulțumiri ale utilizatorilor sau dispute cu Reglementatorul Tehnic, unele dintre problemele semnalate putând constitui deja motive de reziliere a CC din culpa Concesionarului.

7.3 Sinteza a principalelor probleme majore nerezolvate ale concesiunii

Mare parte din problemele expuse la acest capitol, reiterează probleme prezentate de ARBAC în rapoartele anterioare, menținerea lor arătând că nu au fost rezolvate. Cauzele identificate și soluțiile propuse au fost în mare parte dezvoltate începând cu Raportul pentru anul 4 de concesiune, la cap 7, fiind completate în Rapoartele ARBAC pentru anii 5 și 6 de concesiune, fapt pentru care nu se vor relua.

În legătură cu unele probleme enumerate în rapoartele anterioare ca fiind clarificate sau chiar rezolvate, din nefericire acestea au revenit, sub noi modalități.

De exemplu, în situația refuzului ANB de a plăti penalitățile, CGMB a adoptat 4 Hotărâri (nr. 113, 114, 115 și 116 din 14.06.2007) de notificare a Concesionarului pentru a plăti penalitățile, în cadrul procedurii executiei garanției de executie. Din nefericire, informația necesară ARBAC pentru parcurgerea tuturor etapelor de executie a garanției de executie a fost blocată timp de 8 luni de zile, ARBAC primind de la PMB informația că ANB nu s-a conformat notificărilor CGMB în luna martie 2008, în loc de luna iulie 2007, și numai după ce ARBAC a transmis 7 scrisori la PMB, din care două avertizări în interes public, la care s-a adăugat o atenționare a Prefecturii către PMB, de a comunica, în cadrul obligațiilor sale legale, informațiile cerute repetat de către ARBAC.

Cu privire la armonizarea regulamentului serviciilor cu contractul, realizată prin HCGMB nr. 157/2005, se constată că deși PMB, cu sprijinul ARBAC, a obținut sentința definitivă și irevocabilă cu privire la respingerea contestației ANB în contencios la această Hotărâre, prevederile Regulamentului, consolidat și de o sentință judecătorească definitivă, sunt în continuare încălcate de către ANB. De exemplu, studiile de fezabilitate ale lucrărilor publice finanțate de ANB în cadrul obligațiilor sale contractuale nu sunt avizate în CTE PMB și nici nu sunt aprobate de către CGMB, contrar prevederilor HCGMB nr. 157/2005.

De asemenea, pentru corectia dezechilibrului financiar și de riscuri al concesiunii constatat de ARBAC, la propunerea sa au fost aprobate de către CGMB Hotărârile nr. 256/2006 și 377/2007, problema parând a fi rezolvată. În fapt, datorită neaplicării prevederilor contractuale și întârzierii aplicării acestor hotărâri de către PMB, problema dezechilibrului financiar și de riscuri al concesiunii nu este rezolvată, ceea ce amplifică cu fiecare zi ce trece prejudiciile Municipality și utilizatorilor generate de acest dezechilibru.

Mare parte din problemele majore evidențiate în anul 7 de concesiune de către ARBAC (a se vedea și observațiile ARBAC cu privire la problemele întâmpinate de Concesionar și de ARBAC, de la cap 7.1 și 7.2, precum și activitatea desfășurată de ARBAC, de la cap 4), precum și recomandările cu privire la modul de soluționare se regăsesc în scrisorile ARBAC aferente temelor I-IX listate la cap 4 al prezentului raport.

În anul 7 de concesiune s-au amplificat unele din problemele majore nerezolvate din anii trecuți și au apărut noi probleme. La cap. 4 și în anexa la prezentul Raport se prezintă 9 evenimente nefavorabile manifestate cu pregnanță în anul 7 de concesiune.

Reluăm în continuare prezentarea acestor evenimente (prezentate în detaliu în corespondența din anexa), alături de celelalte probleme majore semnalate și în anii anteriori, indicând pe scurt soluțiile recomandate de ARBAC:

1). Blocarea aplicării mecanismelor de reducere a tarifelor corespunzătoare investițiilor Municipality și Primăriilor de sector în Aria Concesionată

Investitiile finantate din bugetul local si de catre terti in aria de responsabilitate a Concesioanrului – investitii care modifica echilibrului financiar al concesiunii, ceea ce reprezinta, intre altele, o grava 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, precum si a HCGMB nr. 256/2006 si 377/2007.

Desi Hotararile CGMB nr. 256/2006 si nr. 377/2007 au intarit cadrul legal si contractual pentru corectarea anomaliilor semnalate de ARBAC privind dezechilibrul financiar al concesiunii creat de investitiile mentinate, aplicarea acestor Hotarari este intarziata, lipsind transmiterea la ARBAC a informatiilor necesare solicitarii raportului Comisiei de Experti.

A se vedea argumentele de detaliu din corespondenta ARBAC listata la cap. 4.2.4 A) si prezentate in extenso in anexa la prezentul Raport.

Masuri necesare:

- intocmirea de catre ANB, PMB si Primariile de sector a bazei de date privind investitiile efectuate din fonduri bugetare si de catre terti in cadrul Sistemului de alimentare cu apa si de canalizare si transmiterea imediata a acestor informatii la ARBAC, pentru a putea solicita Comisiei de Experti si ANRSC analiza si raportul privind masurile de mentinere a echilibrului financiar al concesiunii rezultat din licitatie de concesiune.

II). Blocarea mecanismelor de penalizare a Concesionarului

Detalii se regasesc in scrisorile ARBAC si prezentate in extenso in anexa la prezentul Raport.

Masuri necesare:

- eliminarea blocajelor intampinate pana in anul 7 de concesiune, inclusiv, in mecanismul de penalizare a Concesionarului pentru nerespectarea obligatiilor contractuale, semnalate repetata de ARBAC in corespondenta sa catre CGMB si PMB.

III). Blocarea mecanismelor de solutionare definitiva a litigiilor prin arbitrajul UNCITRAL

Argumente detaliate se regasesc in scrisoarea ARBAC nr. 653/25.09.2007.

Masuri necesare:

- promovarea proiectului de Hotarare a CGMB propus de catre ARBAC in luna mai 2007 si initiat de presedintele Comisiei pentru Utilitati Publice in luna iunie 2007, pentru deblocarea derularii procedurii UNCITRAL in cazul litigiului privind NS C1;
- eliminarea blocajelor intampinate pana in anul 7 de concesiune, inclusiv, in mecanismul de rezolvare definitiva a litigiilor dintre Reglementatorul Tehnic si ANB prin arbitrajul UNCITRAL;
- transferarea fondurilor ARBAC colectate de la utilizatori, blocate ilegal in conturile ANB, prin promovarea si aprobarea proiectului de Hotarare a CGMB legat de acest subiect, la care exista si avizul favorabil al Comisiei de Experti, in vederea.

IV). Blocarea sanctionarii Concesionarului pentru abuzuri de facturare fata de utilizatori

A se vedea Raportul ARBAC anexat scrisorii nr. 37/18.01.2007, listata la cap. 4.2.4 D) si prezentata in extenso in anexa la prezentul Raport.

Masuri necesare:

- analizarea in cadrul comisiilor CGMB si introducerea pe ordinea de zi a sedintelor CGMB a rapoartelor ARBAC privind existenta conditiilor de reziliere a Contractului de Concesiune din culpa Concesionarului.

V). Blocarea accesului ARBAC la baza de date actualizata a sistemului concesiionat

A se vedea argumentatia din scrisoarea ARBAC catre CGMB nr. 653/12.09.2007, listata la cap. 4.2.4 E) si prezentata in extenso in anexa la prezentul Raport.

Masuri necesare:

- promovarea proiectului de Hotarare a CGMB privind transmiterea periodica de catre ANB a bazei de date actualizate a Sistemului de alimentare cu apa si de canalizare ;
- sprijinirea efectiva a ARBAC de catre PMB pentru obtinerea bazei de date actualizate a Sistemului de alimentare cu apa si de canalizare.

VI). Incalcarea prevederilor contractuale privind functionarea Comisiei de Experti (CE)

A se vedea scrisorile ARBAC listate la cap. 4.2.4 F) si prezentate in extenso in anexa la prezentul Raport.

Masuri necesare:

- respectarea prevederilor contractuale privind functionarea Comisiei de Experti;

VII). Propuneri de revizuire ilegita a Contractului de Concesiune

Pentru detalii, a se vedea scrisorile ARBAC listate la cap. 4.2.4 G) si prezentate in extenso in anexa la prezentul Raport.

Masuri necesare:

- respectarea prevederilor contractuale precizate in mod repetat de catre ARBAC in scrisorile sale prezentate in cap. 4 si in anexa la prezentul Raport.

VIII). Propuneri nerezonabile ale ANB de eludare a responsabilitatilor sale prin aplicarea clauzei 16 privind Mediul Inconjurator

A se vedea corespundenta ARBAC listata la cap. 4.2.4 H) si prezentate in extenso in anexa la prezentul Raport.

Reiteram masurile necesare precizate in Raportul anterior:

- respectarea prevederilor contractuale cu privire la obligatiile contractuale ale Concesionarului si corectarea propunerilor ANB privind Programului de lucru al Restaurarii conform propunerilor ARBAC;
- promovarea unei Hotarari a CGMB privind aprobarea Programului de lucru al Restaurarii revizuit, incluzand doar lucrarile avizate de catre ARBAC care nu constituie obligatii contractuale ale Concesionarului;
- 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.

IX). Modificari legislative nefavorabile, cu impact de crestere nejustificata a tarifelor si periclitare a realizarii unor Nivele de Servicii - problema de modificare a legislatiei favorabila sau nefavorabila partilor Contractului de Concesiune.

Masuri necesare:

- reanalizarea si modificarea HCGMB care au introdus modificari legislative si prin care s-au produs sau pot conduce la creteri de tarife, fara beneficii pentru Municipality si utilizatori;
- analizarea si propunerea modificarii prevederilor din legislatie contradictorii sau care nu se pot aplica;

X). RADET - periclitarea autonomiei financiare a concesiunii din cauza datoriilor RADET fata de ANB, cu impact asupra obtinerii resurselor financiare necesare atingerii Nivelelor de Servicii - problema de aplicare a contractului si legislatiei.

Masuri necesare:

- determinarea aplicarii de catre RADET a HCGMB nr. 267/29.11.2005;
- Hotarare a CGMB de aprobare a unei solutii de rezolvare a problemei datoriilor acumulate de RADET, fiind necesara o analiza si eventuala compensare a datoriilor Municipality cu reducerea cheltuielilor ANB datorate investitiilor facute din bugetul local si de catre terti in aria de responsabilitate a Concesioanrului (vezi punctul 1 de mai sus si aplicarea HCGMB nr. 256/2006 si 377/2007).

XI). Schimbarea Semnificativa

Masuri necesare:

- corectia erorilor semnalate de ARBAC la HCGMB nr.218/2006.

XII). 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 statutului ARBAC, precum si un sprijin mai sustinut din partea PMB cu privire la aceste aspecte.

XIII). Incercari ale ANB de nesocotire a statutului ARBAC si a obligatiilor contractuale de informare corecta a utilizatorilor si opiniei publice cu privire la responsabilitatile sale.

Masuri necesare:

Eliminarea pe viitor a unor astfel de incercari din partea ANB, respectand statutul ARBAC.