

CUPRINS

Introducere		Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 5
Capitolul 2	Avantajele Concesiunii pentru utilizatori si Municipalitate	Pag. 8
Capitolul 3	Statutul, rolul si cadrul legal de functionare al ARBAC (aplicabil in anul 8 de Concesiune)	Pag. 10
Capitolul 4	Activitatea desfasurata de ARBAC in anul 8 de Concesiune	Pag. 13
4.A	Evaluarea Nivelelor de Servicii	Pag. 13
4.A.1	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 13
4.A.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 21
4.A.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 25
4.A.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 29
4.A.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie	Pag. 34
4.A.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 39
4.A.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 42
4.A.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 47
4.A.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 56
4.A.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 60
4.A.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia	Pag. 66
4.A.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 71
4.A.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 75
4.A.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 79
4.A.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 83
4.A.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total	Pag. 87
4.A.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 94
4.A.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 98
4.A.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatiiilor scrise	Pag. 101
4.A.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 105
4.A.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag. 109
4.A.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.	Pag. 112
4.A.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industriala	Pag. 116
4.A.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industriala	Pag. 118
4.B	Activitatea desfasurata	Pag. 120
Capitolul 5	Comisia de Experti	Pag. 123
Capitolul 6	Probleme ale Concesiunii in curs de rezolvare	Pag. 125

AMRSP

INTRODUCERE

Serviciul public de alimentare cu apa si canalizare in municipiul Bucuresti se realizeaza printr-un Parteneriat Public Privat, dintre municipiul Bucuresti si SC Apa Nova Bucuresti SA, sarcina monitorizarii indicatorilor de performanta ai serviciului prestat la consumatori revenind Reglementatorului Tehnic independent – ARBAC, infiintat de CGMB ca parte integranta a Contractului de Concesiune. ARBAC a inceput sa functioneze la data de 7 mai 2002.

Conform statutului sau, ARBAC a fost menita sa functioneze autonom si independent, in baza competentelor delegate de catre CGMB. Independenta sa de decizie permite o evaluare profesionala obiectiva si echidistanta a respectarii obligatiilor asumate de Concesionar. Functionarea ARBAC are astfel o importanta deosebita in derularea concesiunii, atat pentru utilizatori, Concedent cat si pentru Concesionar.

Activitatea curenta desfasurata de ARBAC in anul 2008 in conformitate cu atributiile sale, prezentata in capitolul 4, a cuprins in principal monitorizarea si evaluarea conformitatii standardelor obiectiv, masuri de imbunatatire a reglementarilor de detaliu ale monitorizarii, precum si urmarirea rezolvarii problemelor deosebite ale concesiunii, prezentate la cap.6, conform prevederilor contractuale. Si in anul 8 de concesiune 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.

In cursul anului 8 de concesiune, ARBAC a monitorizat cu obiectivitate, profesionalism si echidistanta, potrivit prevederilor legale, respectarea de catre concesionar a unui numar de 22 de Nivele de Servicii, pentru care s-au analizat si verificat documentele prezentate de ANB, pe baza carora s-au emis un numar de 20 de Decizii de Conformitate cu standardele in vigoare a Nivelele de Serviciu respective.

La baza acestor Decizii au stat si verificarile efectuate de personalul ARBAC la punctele de lucru si Centrele Operationale, din care enumeram urmatoarele:

- La laboratoarele de analiza apei potabile, s-au verificat prin sondaj analizele efectuate pentru un numar de 7481 probe de apa potabila.
- La Centrele Operationale s-au verificat un numar de aprox. 600 fise de lucru privind lipsa presiunii apei potabile la consumatori.
- S-au verificat la Centrele Operationale, prin sondaj, un numar de 155 de cazuri privind interventiile la avariile privind exploziile sau scurgerile.
- S-au verificat la Directia Comerciala a ANB facturile emise pentru 243 de de bransamente comune.
- S-au verificat prin sondaj un numar de 160 fise de lucru privind cazurile de interventii la infundari ale gurilor de scurgere.
- S-au verificat, prin sondaj, 90 fise de lucru privind remedierea prabusirilor de canal colector.
- S-a verificat, prin sondaj, desfundarea canalului pentru un numar de 120 de fise de lucru.
- S-au verificat, prin sondaj, la Directia Comerciala 1100 cazuri de rezolvare a reclamatilor scrise.
- S-a participat si s-a urmarit, prin sondaj, rezolvarea problemelor ridicate de cetateni in cadrul a 200 de audiente organizate de ANB.

Avand in vedere necesitatea unei cunoasteri a obiectivelor si prevederilor Contractului de Concesiune, cu avantajele Concesiunii pentru utilizatori si Municipality, s-a reluat si in acest raport prezentarea sintetica a concesiunii si a avantajelor sale pentru utilizatori si Municipality, in capitolele 1, 2 si 3.

ARBAC considera ca anul 8 al Concesiunii este un an al schimbarii, atat din punct de vedere institutional, cat si ca mod de abordare a problemelor majore ale Concesiunii.

Astfel, desi activitatea curenta de monitorizare a NS s-a desfasurat in conditii normale, la sfarsitul anului 7 al Concesiunii, la nivel institutional, se acumulasera un numar de 14 blocaje ale Concesiunii, motiv pentru care in anul 8 conducerea ARBAC si-a propus ca prioritate

gasirea unor solutii constructive de deblocare, in concordanta cu hotararile Comisiei de Experti Internationali aflata in relatie contractuala cu ARBAC, a caror competenta profesionala nu poate fi pusa la indoiala, care au fost finalizate prin Hotarari ale CGMB.

O parte din aceste blocaje au fost eliminate prin promovarea unor Programe aprobate prin Hotarari ale CGMB, respectiv :

- Programul privind eliminarea riscurilor de mediu existente la Data Licitatiei
 - Imbunatatirea sistemului de facturare a apei reci pentru prepararea apei calde
 - Continuarea programului de contorizare individuala in zona bransamentelor comune mai multor utilizatori
 - Actualizarea obligatiilor ANB privind extinderea retelelor de apa si canalizare prevazute in CC
 - Deblocarea procedurii de predare in patrimoniul Municipiului Bucuresti si respectiv in concesiunea ANB a investitiilor realizate de Municipalitate,
- Cele ramase sunt in diferite stadii de finalizare in anul 2009, ARBAC colaborand in mod eficient cu PARTILE contractante, Comisia de Experti Internationali, cat si in Grupul de Lucru privind renegocierea CC aprobat la initiativa Primarului General.

Capitolul 1. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

1.1.1 Concesiunea

Concesionarea serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare a fost hotarata de catre Consiliul General al Municipiului Bucuresti in baza unei strategii de restructurare si privatizare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti. Scopul principal era de a se imbunatati calitatea si eficienta acestora. In acest scop, strategia adoptata a prevazut privatizarea serviciilor, pe baza unui contract orientat catre rezultate (Nivele de Servicii), controlat de autoritati de reglementare independenta. Pentru selectia operatului s-au utilizat procedurile transparente de maximizare a competitiei si responsabilitatii, si criterii de selectie foarte stricte si usor de calculat, in asa fel încât câștigătorul sa fie o societate recunoscuta prin experienta sa pe plan mondial 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 agreeerea textului Contractului de Concesiune de catre ofertanti si a aprobarii acestuia de catre CGMB. 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.

Baza legala

Concesionarea s-a facut in baza Constitutiei Romaniei, a Legii nr. 69/1991 privind administratia publica locala, a Hotararii Guvernului nr. 597/1992 si a Legii nr. 213/1998 privind proprietatea publica si regimul juridic al acesteia, precum si in baza reglementarilor locale ale serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare (HCGMB nr. 108 si 109/1997). Procesul de licitatie, a fost organizat in conformitate cu Hotararile CGMB si prevederile Legii nr.219/1998 privind regimul concesiunilor si care a avut drept unic criteriu de selectie tariful oferat (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, 109/1997 modificate prin HCGMB nr.157/2005) 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 (in anexa C a acestuia).

1.2.1 Obiectivele concesiunii

Obiectivele concesiunii, precizate de clauza 2 din Contractul de Concesiune, 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 exploatarei 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.

1.4 Investitiile

Prin Contract, Concesionarul serviciilor se obliga sa obtina cu investitii proprii 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.

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, cu exceptia finalizarii unei importante investitii incepute de Municipality (statiei de tratare a apei Crivina), 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 in anul 2006, 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 potabila de care are nevoie o capitala in plina expansiune economica. Statia de Crivina, care produce un debit de 3mc/sec, asigura astfel cantitatea de apa potabila atunci cand una din celelalte statii de tratare (Rosu sau Arcuda) sunt oprite din diferite motive, dar si o calitate a apei corespunzatoare normelor europene.

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 serviciului de alimentare cu apa prin asigurarea presiunii corespunzatoare si a continuitatii serviciului;
- 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.

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. 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.

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 consultantii pentru atingerea Nivelelor de Servicii (43 centi), ca efect al maximizării competitivității 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 estimările 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 organizării monitorizării si evaluării obiective a acestor obligatii.

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 are ca scop realizarea Nivelelor de Servicii la utilizatori.

3. Stabilirea tarifului prin mecanisme pietei constituie, pe langa avantajului obtinerii celui mai mic tarif posibil pe care il poate da piata, si o consistenta garantie a realizării 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 maximizării competitivității 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 respectării lor, prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente, respectiv prin infiintarea ARBAC.

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

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

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.

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 Municipalitatii, pentru operarea sistemului concesionat, in conditii de maxima eficienta, 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, prin folosirea cu eficienta si efectivitate a fondurilor colectate de la utilizatori;

- 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.

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. Orientarea contractului catre rezultate, prin masurarea indicatorilor de iesire (privind rezultatele activitatii), precum si de interesul de a obtine profit al operatorului privat este de asemenea o garantie.

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).

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.

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.

Capitolul 3. STATUTUL, ROLUL SI CADRUL LEGAL DE FUNCTIONARE AL ARBAC (aplicabil in anul 8 de concesiune)

3.1. Infiintare, scop, principii de functionare

Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa - Canal a municipiului Bucuresti (ARBAC), este o autoritate de reglementare, cu personalitate juridica, autonoma si independenta, la nivelul Contractului de Concesiune.

ARBAC a fost infiintata de Consiliul General al Municipiului Bucuresti pentru a asigura aplicarea 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 prevederilor 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.

3.2. Obiectivele ARBAC

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

- a) sa monitorizeze cu maxima obiectivitate conformarea concesionarului la obligatiile contractuale privind Nivelele de Serviciu (NS) din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini, Partea a III-a;
- b) sa asigure, in conditii de impartialitate, independenta si integritate, verificarea conformarii concesionarului cu NS;
- c) sa asigure expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar, prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;
- d) sa notifice partilor contractante de neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in 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, numarul total de posturi, statul de functii si Regulamentul de organizare si functionare propriu, conform legii, cu incadrarea in prevederile prezentului statut.

5.2 - Stabileste, conform dispozitiilor legale in vigoare, sistemul de salarizare si nivelul de salarizare, precum si atributiile/responsabilitatile intregului personal, in conformitate cu Regulamentul de organizare si functionare.

Pentru contractele de concesiune/delegare realizate:

5.3. - Aplica sarcinile si responsabilitatile ARBAC prevazute in Contractul de Concesiune, care se refera la reglementarea acestuia.

5.4. - Realizeaza o banca de date a indicatorilor de performanta, precum si ale altor informatii primite de la concesionar, consumatori sau terti, cuprinzand, intre altele, informatii relevante pentru realizarea Nivelelor de Serviciu si ale oricaror alte informatii cu caracter public relevante pentru aprecierea serviciilor (informatii cu caracter public adica informatiile 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;

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

5.6. - Monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de serviciu a consumatorilor prevazuti in Contractul de Concesiune si notifica partile de nerespectarea angajamentelor in conformitate cu prevederile Contractul de Concesiune, in aceasta activitate ARBAC putand apela la sprijinul expertilor independenti (in afara Comisiei de Experti, prevazuta in Contractul de Concesiune).

5.7. - Coordoneaza si monitorizeaza certificarea calitatii serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare aflate sub supraveghere cu nivelele de servicii prescrise;

5.8. - Pe durata Concesiunii urmareste aplicarea standardelor si legilor 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.;

5.9. - Avizeaza metodele de masurare si evaluare a Nivelelor de Servicii daca acestea nu au fost descrise in Contractul de Concesiune;

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

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 a valorii de 420.000 EURO anual din care 300.000 EURO pentru cheltuieli proprii de functionare, diferenta urmand a fi utilizata pentru plata expertilor externi (Comisia de Experti), conform Contractului de Concesiune. Aceasta suma se colecteaza de la utilizatori si este evidentiata explicit in factura pentru serviciile de alimentare cu apa si canalizare emisa de Concesionar, printr-o cota procentuala volumetrica aplicata la volumul de apa facturata de concesionar.

Cuantumul acestei cote este stabilit anual prin divizarea sumei ce trebuie virata ARBAC la totalul volumelor de apa previzionate a fi vandute utilizatorilor.

Cota cuvenita pentru finantarea activitatii ARBAC, si Comisiei de Experti stabilita prin Hotararea CGMB, este transferata neconditionat la ARBAC, plata facandu-se lunar in transe egale cu echivalentul a 35.000 EURO, platibili in lei 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 120.000 USD stabilita pentru aceasta comisie.

Consiliul Executiv al ARBAC elaboreaza anual un plan si un buget, stabilind programul de lucru, cheltuielile si sursele de finantare necesare.

3.5. Cadrul legal de functionare

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

- HGCMB 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. 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

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de ARBAC IN ANUL 8 DE CONCESIUNE

Capitolul 4.A. EVALUAREA NIVELELOR DE SERVICII

4.A.1. "A1 " Calitatea apei potabile

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

4.A.1.1 Definitie: Calitatea apei potabile furnizate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (ANB) la bransament, conform standardelor calitatii apei potabile stabilite de Caietul de Sarcini al concesiunii.

4.A.1.2 Formula de calcul:

- pentru Nivelul Standardului Obiectiv (NSO): raportul dintre numarul testelor conforme cu prevederile Standardului romanesc (intre anul 5 si 10 de concesiune) sau Standardul european (dupa anul 10 de concesiune) si numarul total de teste efectuate.

4.A.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).

4.A.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.

4.A.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 Contractul de Concesiune.

Autoritatea de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti (ASP-MB) efectueaza monitorizarea de audit a calitatii apei potabile in Municipiul Bucuresti.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. recolteaza anual probe din 56 puncte de prelevare in Reteaua de Distributie stabilita in colaborare cu ASP – MB pe tot teritoriul Municipiului Bucuresti, astfel:

Sector 1	12 puncte de prelevare
Sector 2	10 puncte de prelevare
Sector 3	8 puncte de prelevare
Sector 4	9 puncte de prelevare
Sector 5	8 puncte de prelevare
Sector 6	9 puncte de prelevare

Dupa atingerea NSO la sfarsitul anului 5 de concesiune, se monitorizeaza mentinerea NSO (punctul 4.A.1.7 a). Contractul de Concesiune prevede monitorizarea cu o frecventa ridicata a urmatoarelor 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 Reteaua 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 Pneumoftiziologie 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

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

ANB nu a solicitat EA suplimentare.

4.A.1.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

b) Respectarea concentratiilor sau valorile admisibile pentru oricare din parametrii apei potabile conform Standardelor UE 98/1993/EC, la sfarsitul anului 10 al concesiunii.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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.

4.A.1.9 Monitorizare si Rapoarte ANB si ASP - MB

Raport Evaluarea Continua a Conformitatii in anul 8 de concesiune

Perioada pentru Evaluarea Continua a Conformitatii (ECC) este (28.09.2007 – 27.09.2008) 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. 43654/7.10.2008, 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 (28.09.2007 – 27.09.2008), ANB a prelevat si analizat un numar de 7481 probe de apa potabila in 56 puncte de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti, reprezentand un procent de conformitate cuprins intre 99,65% si 100%.

In mod efectiv, ANB a efectuat in anul 2008 un numar total de 5906 probe dintr-un numar de 56 puncte de prelevare ce deservesc zone cu populatie cuprinsa intre 30 – 99.000 locuitori.

Pentru fiecare zona frecventa standard de prelevare este de 104 probe pe an, (respectiv 9 probe pe luna din fiecare) rezultand un numar de 5824 probe, observandu-se ca s-au facut mai multe analize decat ar fi trebuit efectuate conform prevederilor standardului.

La solicitarea expresa a ARBAC de a completa raportul cu toti parametri monitorizati prevazuti de Contractul de Concesiune, 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.

Ca urmare a solicitarilor ARBAC, cu scrisoarea nr. 28/27.01.2009 ANB ne-a transmis un studiu privind variatia concentratiei plumbului in reseaua de alimentare cu apa a Municipiului Bucuresti efectuate in perioada 13.10.2008–10.11.2008, prin intermediul unui laborator independent acreditat SR ISO CEI 17 025.

In scopul elaborarii studiului, ANB a procedat la recoltarea de probe de apa si determinari ale concentratiei plumbului dupa cum urmeaza:

- din puncte considerate „relevante” pentru calitatea apei potabile din zona din care au fost efectuate prelevarile (cu o circulatie adecvata a apei si localizate pe bransamente fara componente de plumb);
- de la bransamente de plumb, la limita de responsabilitate (dupa contor);
- de la robinetele clientilor, asociate fiecaruia dintre bransamentele de la care s-au recoltat probele anterioare.

Probele au fost transmise unui laborator independent si ca metoda s-a aplicat spectrometrie de absorbtie atomica cu cuptor de grafit.

Rezultatele studiului au fost prezentate tabelar si grafic.

Din analiza informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din scrisoarea nr. 1947/10.02.2009 referitor la variatia concentratiei plumbului in reseaua de alimentare cu apa a Municipiului Bucuresti se constata urmatoarele:

- din totalul de 39 de probe analizate provenite de la bransamentele utilizatorilor nici una din probe nu a prezentat concentratii ale plumbului mai mari sau egale cu 10 µg/l (conform Legii nr. 458/2002).

- din probele analizate provenite de la robinetul clientilor (pe instalatia interioara) numai 8 probe au prezentat concentratii ale plumbului mai mari sau egale de 10 µg/l, iar doua valori sunt peste limita admisa de 25 µg/l (conform Legii nr. 458/2002).

Pentru anul 2008 rezultatul probelor privind continutul de cupru si zinc sunt in limitele admise, conform Legii privind calitatea apei potabile nr. 458/2002, modificata prin Legea nr. 311/2004.

Raport Anual ANB anul 8 de concesiune:

Conform Raportului Anual pentru anul 8 de concesiune, ANB a transmis urmatoarele informatii:

Nr crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme		SO	Neconf. cu NSO
		Numeric	Numeric	Numeric	%	(%)	(%)
1	E. coli	7481	0	7481	100	95	0
2	Enterococi	7481	0	7481	100	95	0
3	Bacterii coliforme	7481	0	7481	100	99,8	0
4	Clor rezidual liber	7481	0	7455	99,65	95	0
5	Aluminiu	7481	0	7481	100	95	0
6	Amoniu	7481	0	7481	100	95	0
7	Conductivitate	7481	0	7481	100	95	0
8	Culoare	7481	0	7481	100	95	0
9	Duritate totala	7481	0	7476	99,93	95	0
10	Fier	7481	0	7461	99,73	95	0
11	Gust	7481	0	7481	100	95	0
12	Miros	7481	0	7481	100	95	0
13	Nitrati	7481	0	7481	100	95	0
14	Nitriti	7481	0	7481	100	95	0
15	Oxidabilitate	7481	0	7481	100	95	0
16	pH	7481	0	7481	100	95	0
17	Turbiditate	7481	0	7477	99,95	95	0

Concluzie: Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (turbiditate 4 teste, fier 20 teste, duritate totala 5 teste, clor rezidual liber 26 teste), insa acestea fiind intr-un numar foarte redus, totalul acestora este mult sub procentul de neconformitate admis conform Standardului Obiectiv prevazut atat de Contractul de Concesiune cat si de legislatia in vigoare, respectiv 5% din analizele efectuate.

Evaluarea Directiei de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti

Prin scrisoarea nr. AIV/328/10.11.2008 Autoritatea de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti ne comunica datele solicitate, ca urmare a monitorizarii de audit a calitatii apei potabile produsa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Municipiul Bucuresti, pe anul 2008, astfel:

Statii de tratare

- Nr. probe recoltate – 261
- necorespunzatoare – 0
- nr. probe cu clor rezidual liber peste 0,50 mg/l-109 (41,76%)

Retea de distributie

- Nr. probe recoltate – 2584
- necorespunzatoare – 20 (0,77% pentru parametrii microbiologici)
- nr. probe cu clor rezidual liber absent – 5(0,19%)

4.A.1.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC in anul 8 de concesiune



Uzina pompare a statiei Crivina

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

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 28.09.2007 – 27.09.2008.

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 7481 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,65% si 100%, dupa cum rezulta din raportul prezentat de ANB.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, ARBAC a primit de la Concesionar in cursul anului 8 de concesiune detalii asupra testelor efectuate, atat prin inspectiile la laboratoarele de analiza cat si prin rapoarte trimestriale inaintate de ANB.

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 Rețele de Distributie, rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2008 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 8 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB.

Statia de Tratare Arcuda

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2008, ARBAC verificand un numar de aproximativ 190 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)	27,0 – 158,0	max. 3650
pH	8,06	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	4,16	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,303	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	2,50	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	201,0	max. 2500

In anul 2008 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)	0,40 – 1,80	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,90 – 1,40	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,02 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

La verificarile efectuate in anul 2008 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 8 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 2008, ARBAC verificand un numar de aproximativ 180 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)	103,20 – 432,69	max. 4500
pH	7 – 9,0	7 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	19,20 – 170	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,146 – 1,25	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,6	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	114 – 2900	max. 2950

In anul 2008 limitele valorilor efective verificate de ARBAC s-au incadrat in limitele aprobate prin Contractul de Concesiune.

Apa potabila

Denumire indicator/ U.M	Limitele val. efective	Valori Lege	Procent de conformitate
Turbiditate (NTU)	0,15 – 0,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,50 – 1,40	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,05 – 0,10	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

La verificarile efectuate de ARBAC in anul 2008 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 8 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 2008, ARBAC a verificat un numar de aproximativ 290 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 conf. 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)	0,4 - 2,9	≤ 5	100%
5	pH	7,2 - 7,7	6,5 - 9,5	100%
6	Conductivitate ($\mu\text{S}/\text{cm}$)	281 - 428	≤ 2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,03 - 0,48	$\leq 0,50$	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,006 - 0,040	$\leq 0,5$	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,02 - 0,030	$\leq 0,5$	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,01 - 8,70	≤ 50	100%
11	Fier ($\mu\text{g}/\text{l}$)	10 - 160	≤ 200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,20 - 1,95	≤ 5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,91 - 13,02	> 5	100%
14	Aluminiu ($\mu\text{g}/\text{l}$)	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%

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. 14/23.10.2008 prin care s-a aprobat certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile.

4.A.2. "A2 " Presiunea la bransament

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.2.4 Masurat prin : „Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt constatate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate de Concesionar 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.”

4.A.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 catre Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.16/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.10/2004.

4.A.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.

4.A.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

4.A.2.8 Nivel Standard de Baza (NSB) aprobat : Prin Decizia nr. 8/2002, ARBAC a aprobat valoarea de **92,94 %** reprezentand NSB. La aceasta valoare au fost raportate toate realizarile ANB pana la indeplinirea Standardului Obiectiv.

4.A.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 7 s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 8 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, a trebuit sa fie continuata conformitatea NS A2. ANB a prezentat la data de 08.10.2008 – 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	97314		
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	101933		
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 8 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul anexat la 4.A.2.11, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei 8 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 8 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	97902
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	102967
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

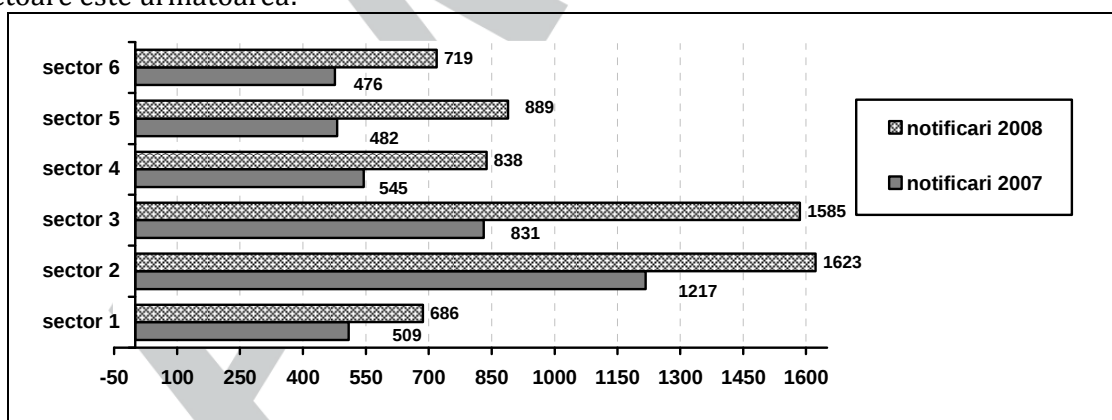
4.A.2.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

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 8 de concesiune, ARBAC a verificat registrele cu informatiile preluate de la centrele operationale, in care sunt monitorizate toate reclamatii privind lipsa presiunii. In bazele de date existente la ANB, au fost identificate (6340) diagnosticari privind lipsa presiunii in urma notificarilor utilizatorilor care au semnalat presiunea necorespunzatoare. Din totalul acestora (2259) se refera la imobile cu un regim de presiune de cel mult 2 etaje iar restul de (4081) 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 buclele de masura (1622 cazuri) sau in alte (3025) cazuri lipsa presiunii a fost remediata in urma manevrarii vanelor de pe reseaua de distributie.

c) Analiza EA: In decursul anului 8 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

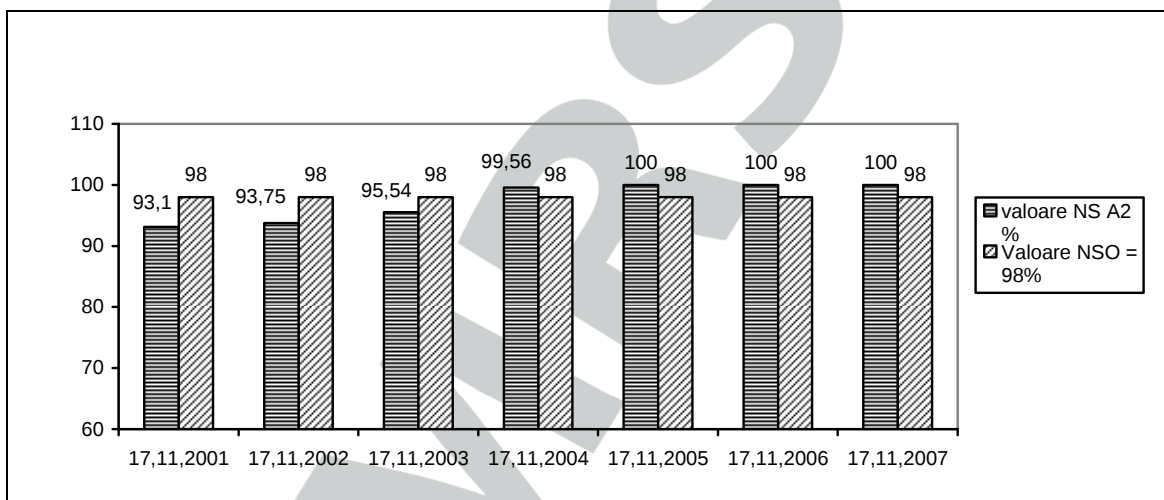
revenit in baza de date (nu s-au repetat mai mult de 5 ori in decursul anului 8 contractual – conditie de includere a bransamentului in categoria celor „supuse riscului” si nici in perioada de evaluare), fiind verificate si solutionate de ANB.

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.19/23.10.2008. Valoarea rezultata din perioada de evaluare a fost de **100%**, mai mare decat prevederea CC a NSO de 98%.

Avand in vedere, intre altele, si dinamica sistemului de alimentare cu apa, aparitia de mai multi utilizatori – s-a constatat o crestere semnificativa cu 28,5% a numarului de bransamente de la inceputul concesiunii si cu 5% fata de numarul de bransamente din anul 7 de concesiune. Concesionarul va trebui sa ia masuri de mentinere a rezultatului atins in anul 8 de concesiune.

4.A.2.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A2 – Presiunea la bransament

	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%



4.A.3. "A3" Continuitatea serviciului

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

4.A.3.1 Definitie : alimentarea continua cu apa potabila a clientilor timp de 24 de ore.

4.A.3.2 Formula de calcul : reprezinta raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa cu durate specificate la 4.A.3.8. si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa potabila;

4.A.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.

4.A.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 reclamatilor 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.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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 intreruperi peste valoarea de 2 % va afecta negativ Standardul Obiectiv.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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.

4.A.3.9 Rapoarte ANB :

Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

In anul 8 de concesiune, dupa ce s-a realizat conformitatea initiala in anul 5 si s-a constatat continuarea conformitatii in anul 7, conform Contractului de Concesiune, trebuie mentinuta conformitatea pentru NS A3. ANB a prezentat la data de 08.10.2008 – 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	517	557	275	0	1349
	%	3,63	94,73	76,82	0	8,84
Intreruperi neplanificate	Numeric	13727	31	83	67	13908
	%	96,37	5,27	23,18	0,00	91,16
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	76
	%	0,00	0,00	0,00	0	0,57
Total intreruperi alimentare	Numeric	14244	588	358	67	13436
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	557	275	0	832
	%	0,00	94,73	76,82	0,00	5,45
NS realizat	%	98,75	1,25			100
NSO	%	98	2			100

Raport anual

Pentru anul 8 de concesiune (17.11.2007 - 16.11.2008) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **98,74 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **1,26 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > 6 de ore;

(In tabelul anexat la 4.A.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	546	598	244	0	1388
	%	3,92	95,53	74,62	0	9,30
Intreruperi neplanificate	Numeric	13365	28	83	67	13543
	%	96,08	4,47	25,38	100,00	90,70
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	0
	%	0,00	,00	0,00	0,00	0,00
Total intreruperi alimentare	Numeric	13911	626	327	67	14931
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	598	244	0	842
	%	0,00	95,53	74,62	0,00	5,64
NS realizat	%	98,74	1,26			100

4.A.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 8 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. 20/23.10.2008 privind certificarea conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 99,99 % peste valoarea specificata in CC, de 99%.

Conformitatea a fost calculata cu formula:

$$NS A3 = \frac{13911 (\text{intreruperi} < 6 \text{ ore})}{14931 (\text{total intreruperi}) - 842 (\text{nr total EA})} \times 100 = 98,7\% > 98\% (NSO)$$

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

c) Analiza EA : In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 842 de EA, numai de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

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. Mentionam ca aceste verificari au fost facute si pentru perioada de ECC, cand a fost prezentata acelasi tip de EA, (832 - cod A3-EA1) 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

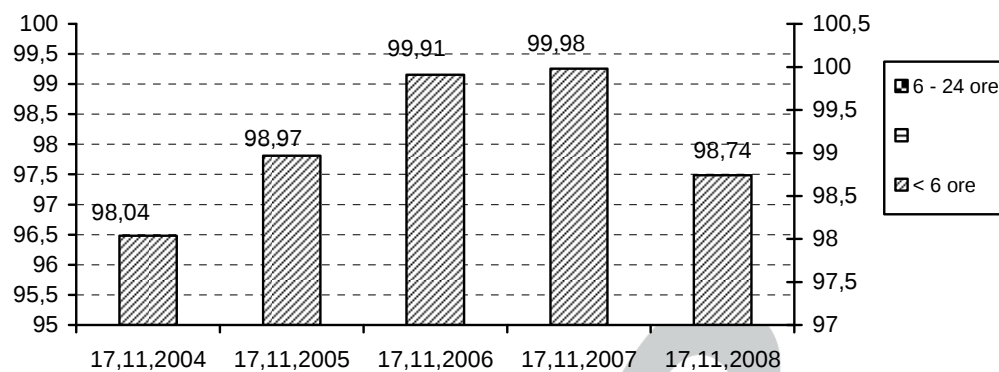
Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 8 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 14070 fata de 12280 cat au fost in anul 6 de concesiune, ceea ce reprezinta o crestere cu ~6% a numarului total de intreruperi.

Numarul total de intreruperilor planificate a fost, in anul 8, de 1388 fata de 1492 in anul 7 de concesiune, reprezentand o **scadere** cu aproximativ 7% fata de anul anterior. De asemenea numarul de intreruperi datorate interventiei la avarii (intreruperi neplanificate), a crescut de la 12502 in anul 7, la 13543 in anul 8, ce reprezinta o crestere a numarului de intreruperi in furnizarea apei potabile de 8,3% fata de anul 7 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 **98,74 %**, (valoare calculata cu formula $13911/(14931-842)$, in care 13911=nr. de intreruperi sub 6ore, 14931=nr. total de intreruperi inregistrate la ANB, 842=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.

4.3.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A3 – Continuitatea serviciului

	NSB	17.11.'04	17.11.'05	17.11.'06	17.11.'07	17.11.'08	NSO
Intreruperi <6 ore	70%	98.04%	98.97%	99,91%	99,98%	98,74	98%
Intreruperi 6÷24 ore	30%	1.96%	1.03%	0,09%	0,02 %	1,26	2 %



4.A.4 "A4" Acoperire apa potabila**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.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 hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei."

4.A.4.2 Formula de calcul : raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de apa potabila si lungimea totala a strazilor existente la Data licitatiei.

4.A.4.3 Termen limita de conformitate (TLC) : anul 10 de concesiune (17.11.2010).

4.A.4.4 Masurat prin: Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.

4.A.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.

4.A.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 extinderile de retele de apa de catre cei implicati in realizarea acestora.

In vederea eliminarii oricaror neclaritati si pentru asigurarea unei transparente depline a elementelor ce presupun stabilirea EA, prezentam in continuare procedurile si documentele minimale necesar a fi respectate si respectiv prezentate pentru aprobarea EA, instructiuni prezentate in raportul anterior incluse si in prevederile care se regasesc in procedura din Anexa la Decizia ARBAC nr. 20/ 2006.

1) Solicitarea de EA pentru strazile la care lipsesc angajamente ferme de bransare 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 stazilor 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 sfasitul 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 al 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.

4.A.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

4.A.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 PMB prin scrisoarea nr.2182/20.01.2001 (Lista initiala propusa in Raportul privind NSB de 520 de strazi cu o lungime de 179 km), conform zonelor prezentate in Caietul de Sarcini, Partea a I-a „Aria Serviciilor”.

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 luna decembrie 2005 si a prezentat lista tuturor strazilor din municipiul Bucuresti lipsite de retele, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele de apa la Data Concesiunii este de 286,0 km, corespunzator unui numar de 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 anchetei ANB, 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, decizie ce a fost contestata de ANB

Avand in vedere ca aceste liste nu corespundeau realitatii din teren s-a creat o disputa intre ARBAC si ANB, motiv pentru care, conform Contractului de Concesiune, clauza 49.9 a fost solicitata medierea Comisiei de Experti.

In perioada 26-28 noiembrie 2008 a avut loc la Bucuresti vizita Comisiei de Experti avand ca tema principala medierea disputelor privind realizarea Nivelelor de Servicii (NS) A4 si B2, respectiv “Extinderea retelelor de alimentare cu apa si canalizare” prevazute de HCGMB nr. 106/1997 si in Contractul de Concesiune - Anexa “Caietul de Sarcini” Partea I - Aria Serviciilor in zonele lipsite de retele publice de apa si canalizare si Partea a-III-a - Nivele de Servicii- A4 si B2.

Pentru elaborarea “Raportului”, Comisia de Experti a retinut urmatoarele documente relevante:

- HCGMB nr. 106/1997 care a aprobat Strategia PMB “Extinderea retelelor de apa si canalizare” in perioada 1997-2000;
- Programul de Restructurare si privatizare a RGAB, aprobat prin HCGMB nr. 232/1997, impreuna cu “Termenii de referinta” cu obligatiile Concesionarului prevazute in Strategia PMB pe anii 1997-2000;
- Baza de date pusa la dispozitia ofertantilor, stabilita pe baza Studiului elaborat de consultantul IFC sub coordonarea Bancii Mondiale, prevazute in Data Room, cu referiri

expresie la "Lungimea retelelor de apa si canalizare" ce trebuie extinse ca obligatie a Concesionarului;

- Informatiile care au fost prezentate cu documentatia de licitatie, respectiv baza de date pusa la dispozitia ofertantilor precalificati in momentul pregatirii ofertei si trimiterea acesteia;
- Documentatia relevanta consta in special in hartile cu zona contractuala pentru apa si canalizare, cu legendele lor, prevazute in Contractul de Concesiune, Anexa Caietul de Sarcini – Partea I – Aria Serviciilor.

Comisia de Experti considera ca obligatiile concesionarului ANB sunt conform "Anexei la Raport", si anume:

- Lista cu strazile care urmeaza sa fie dotate cu conducte de apa, respectiv canalizare grupate pe sectoare administrative;
- Lista cu strazile pavate si nepavate la sfarsitul anului 2007 grupate pe sectoare administrative.

De asemenea, Comisia de Experti precizeaza modalitatea de coordonare dintre PMB si ANB privind sistematizarea carosabilului si extinderea retelelor publice de apa si canalizare, recomandand partilor contractante posibilitatea de flexibilitate si eficienta in realizarea acestor lucrari.

Concluziile Comisiei de Experti sunt in concordanta cu prevederile HCGMB nr. 106/1997 si din Raportul Comisiei de Experti rezulta "Lista de strazi in zonele lipsite de retele" ce urmeaza sa fie dotate cu conducte de apa si canalizare de catre ANB in lungimi totale de 246 km apa si 210 km canal si care sa inlocuiasca "Listele" prezentate anterior, in lungimi totale de 179 km apa si 169 km canal, care sa stea la baza monitorizarii NS A4 si B2, conform prevederilor Contractului de Concesiune.

4.A.4.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

In anul 2008 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 11,508 km, totalizand in primii 8 ani realizarea a 51,44 km dintr-un total de 246 km reprezentand 21 %, iar din totalul strazilor pavate de 110 km reprezentand 46,7 %.

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

4.A.4.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC. 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:

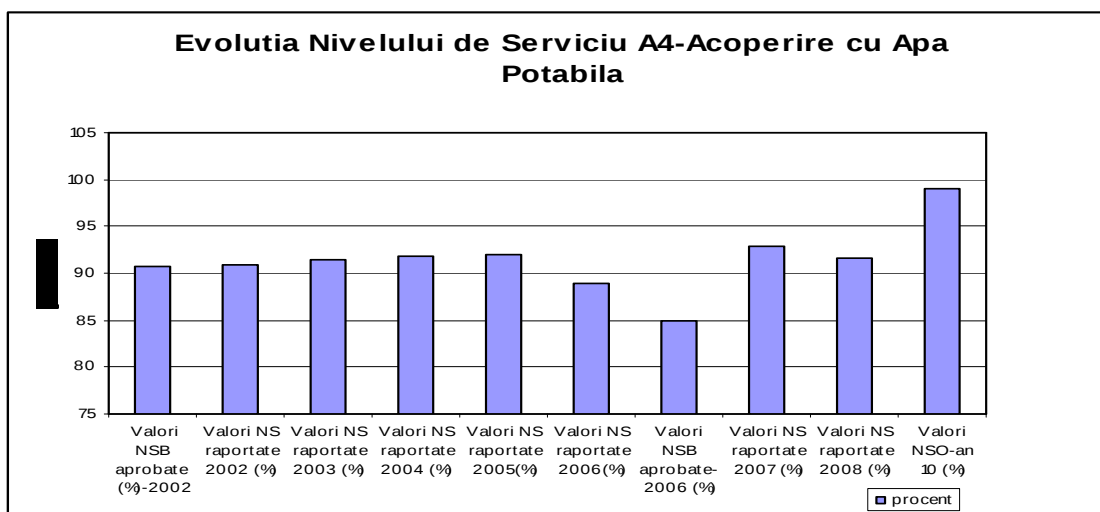
Avand in vedere ca EA se evalueaza si aproba in anul 2010, nu a fost cazul aprobarii de EA.

5.4.11. Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire Apa Potabila

Denumire	Valori NSB aprobrate (%)- 2002	Valori NS 2002 (%)	Valori NS 2003 (%)	Valori NS 2004 (%)	Valori NS 2005 (%)	Valori NS 2006 (%)	Valori NSB 2006 (%)	Valori NS 2007 (%)	Valori NS 2008 (%)
Procent *	90.7	90.87	91.45	91.84	91.96	89	85	92.94	91.64

* Lungimea strazilor prevazute cu conducte de apa ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei

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



De asemenea, ARBAC a constatat mentinerea in continuare a unui ritm scazut de realizare a acestor extinderi cu riscul neindeplinirii obligatiilor ANB pentru anul 10 de concesiune, cu efecte negative asupra nivelului de trai a cetatenilor capitalei din zonele prevazute in CC, dar si cu perspective privind impunerea de penalizari conform clauzelor CC.

ARBAC atentioneaza atat Concedentul – PMB cat si Concesionarul – ANB asupra ritmului scazut de aplicare a HCGMB nr.54/2002 privind predarea in patrimoniul PMB cat si in concesiune la ANB a lucrarilor de extindere a retelelor publice realizate de Municipality (PMB si PS 1÷6), in vederea unei evaluari corecte a NS – A4 in anul 10 de concesiune(mentionand ca o procedura privind realizarea acestei actiuni in mod operativ initiata de ARBAC impreuna cu ANB) a fost realizata si predata PMB inca din anul 2008)

4.A.5 "A5" Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.5.1 Definitie: Timpul dintre notificarea exploziei / scurgerii si reparatie, definita ca reluarea furnizarii serviciului de alimentare cu apa potabila.

4.A.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.

4.A.5.3 Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005).

4.A.5.4 Masurat prin: reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor;

4.A.5.5 Monitorizat prin : In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate exploziile/ scurgerile din sistemul de apa potabila, precum si tabelele rezumative. Poate efectua sondaje sau analize de caz.

4.A.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.

4.A.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

4.A.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.

4.A.5.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:

Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 43654/ 07.10.2008, 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 28.07.2007 – 27.07.2008, cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **85,66%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **95,01%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **98,77%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **1,23%** din incidente.
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **99,45%** din incidente.

Raport Anual ANB pentru anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.11.2007 – 16.11.2008, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **85,99%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **95,16%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **98,79%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **1,21%** din incidente
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **99,53%** din incidente.

4.A.5.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC :

Istoric

Pana in anul 8 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.
- Decizia ARBAC nr.21/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.07.2006 – 27.07.2007.
- Decizia ARBAC nr.9/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.07.2007 – 27.07.2008.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 in anul 8 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 43654/ 07.10.2008, 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 28.07.2007 – 27.07.2008. 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:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008, 04.07.2008 – 17.07.2008 si 18.09.2008 – 30.09.2008.

In urma verificarii bazei de date ARBAC a luat in calcul un numar de 26057 notificari, din care a rezultat:

- un numar de 13055 notificari explozii/scurgeri confirmate (excluzand exploziile/scurgerile in aria RT – 166 si nr. notificari multiple pentru acelasi caz- 9727).

Notificarile multiple pentru acelasi caz de explozie/scurgere confirmat au fost tratate in conformitate cu Decizia ARABC nr. 8/2005, adica durata de rezolvare a cazului a fost calculata intre data/ora inregistrarii primei notificari si data/ora finalizarii interventiei.

- Un numar de 3109 notificari explozii/scurgeri neconfirmate din care 540 notificari multiple. Pentru un numar de 7616 cazuri de explozie/scurgere pe retelele de alimentare cu apa potabila a fost necesara reparatia drumului si aducerea sa la starea initiala.

c) Analiza EA

ANB a solicitat 3 cazuri de EA, prezentand documentele justificative pe baza carora ARBAC a analizat si a hotarat prin Deciziile nr.5/2008 si 6/2008 excluderea din calculul de evaluare a duratelor de intarziere temporara din perioadele de tratare a notificarilor solicitate de catre ANB ca Excludere Admisibila.

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 HCGMB 69/2006 astfel incat:

Nr. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.3	Constructii amplasate pe sau f. aproape de locul interventiei	1
2	Propus	A5-EA 1.5	Lipsa acces la elem. avariat	2
3	HCGMB 69/2006	A5-EA RT	Rețele telescopice	166

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

In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind aducerea drumului la starea initiala, in conformitate cu Protocolul incheiat intre ARBAC si ANB din 09.08.2006, au fost considerate EA cazurile localizate pe strazi aflate in curs de modernizare la data interventiei, cazurile localizate in sapaturile unor terti, precum si cazurile localizate pe strazile modernizate si aflate in garantie, astfel incat:

Nr. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata - in garantie	258
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	2018
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	1312

d) Concluzii:

Ca urmare a verificarii si evaluarii ARBAC, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, in perioada de evaluare 28.07.2007 - 27.07.2008, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.9/23.10.2008 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
13055	0	≤ 6 ore	6354	48,67		
		6÷24 ore	4829	36,99		
		≤ 24 ore	11183	85,66	80	
		24÷48 ore	1221	9,35		
		≤ 48 ore	12404	95,01	90	
		48÷72 ore	490	3,75		
		≤ 72 ore	12894	98,77	97	
		> 72 ore	161	1,23		
		TOTAL	13055	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	Neconfor mitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
7616	3588	≤ 2 luni	4006	99,45	97	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 8 de concesiune:

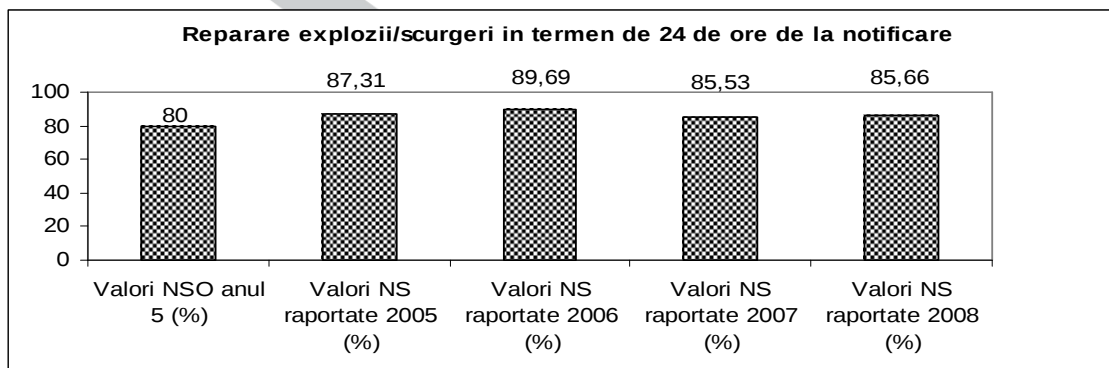
Prin scrisoarea nr. 543 din 16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 8" al concesiunii, respectiv pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

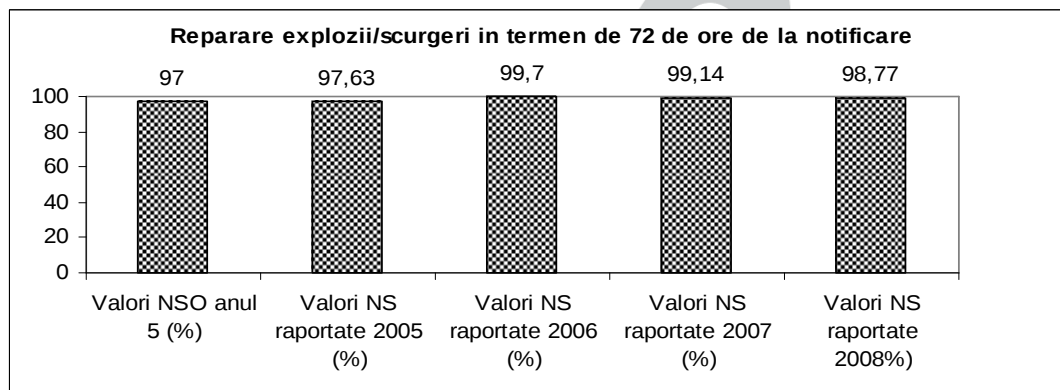
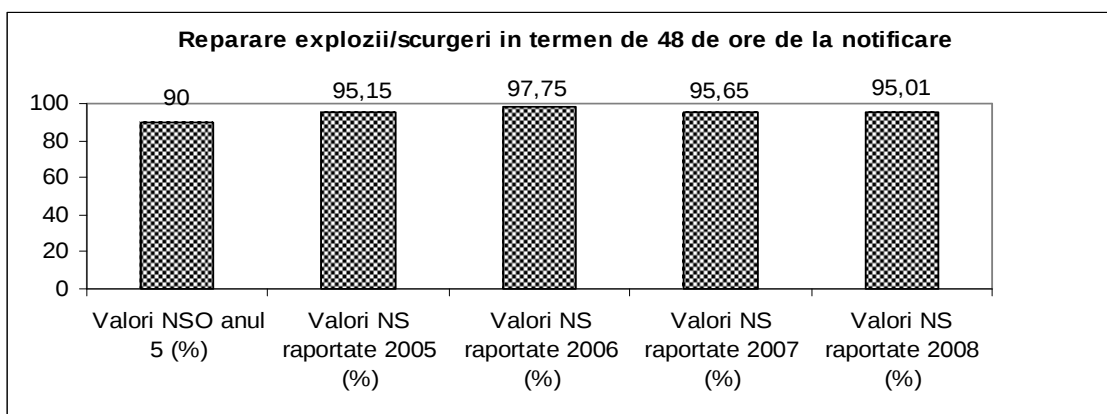
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Valorile evaluarii NS A5 facuta de catre ANB in cursul anului 8 de concesiune, in perioada 17.09.2007 – 16.09.2008, au fost mentinute peste Nivelul Standardului Obiectiv, atat in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor, cat si reparatia drumului.

4.A.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 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	80	87,31	89,69	85,53	85,66
	≤ 48 de ore	90	95,15	97,75	95,65	95,01
	≤ 72 de ore	97	97,63	99,70	99,14	98,77
	> 72 de ore	3	2,37	0,30	0,86	1,23
TOTAL		100	100	100	100	100





4.A.6. "A 6 " Alimentare alternativa cu apa potabila**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.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).

4.A.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.

4.A.6.3 Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002).

4.A.6.4 Masurat prin: reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 de ore;

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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

4.A.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;

4.A.6.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB prin scrisoarea nr. 43654/ 07.10.2008. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2007 - 27.09.2008, raportandu-se urmatoarele valori pentru Nivelul de Serviciu A6 :

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

Raportul Anual ANB anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2007 – 16.11.2008, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

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

4.A.6.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC :

Istoric

Pana la data intocmirii raportului, 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.
- Decizia ARBAC nr.22/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007
- Decizia ARBAC nr.10/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007– 27.09.2008.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 in anul 8 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat prin scrisoarea nr. 43654/ 07.10.2008 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 28.09.2007– 27.09.2008.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008, 04.07.2008 – 17.07.2008 si 18.09.2008 – 30.09.2008.

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 650 in zona str. Berthelot si a fost anuntata in mass media si la utilizatori cu ajutorul afiselor. Lucrarea s-a efectuat in perioada 26.08.2008, ora 9 si 27.08.2008, ora 15,20 si a constat in inlocuirea unei vane fluture.

Alimentarea alternativa a fost asigurata cu ajutorul autocisternelor stationate pe strazile Berthelot, Berzei si Popa Tatu.

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%:

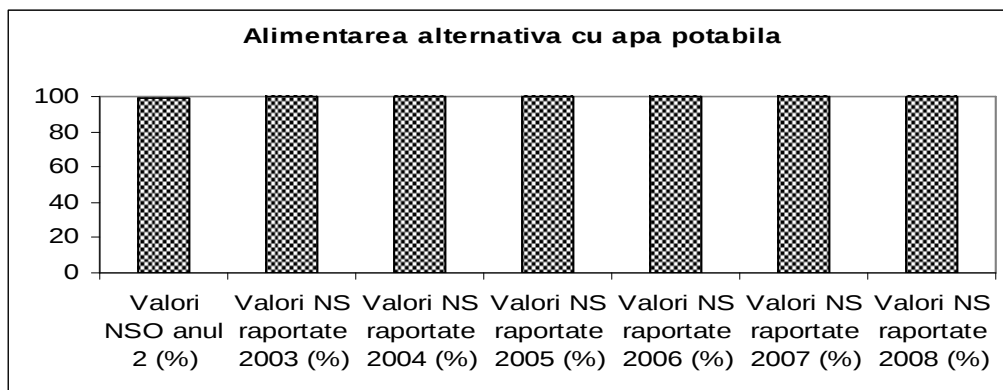
Total intreruperi alimentare >24 h	Excluderi Admisibile (EA)	Intreruperi alimentare >24h cu AA		Intreruperi alimentare >24h fara AA		NSO	Neconform. Cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	%	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1	0	1	100	0	0	99	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 8 de concesiune:

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, 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.

4.A.6.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A6 : Alimentarea alternativa cu apa potabila

Intervale de timp conform contract	Valori NSO anul 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005 (%)	Valori NS raportate 2006 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)
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	100



4.A.7. "A7" Apa facturata ca procent din apa produsa**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.7.1 Definitie : raportul dintre cantitatea de apa potabila facturata si apa potabila produsa.

4.A.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).

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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**4.A.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, a contorilor 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.

4.A.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 2008, ANB a raportat o valoare a NS de **53,62%**, fata de 2007 cand a raportat o valoare a NS de 53,06%, 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 8 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 2008, sunt:

Vp, TOTAL [mc]	Vf, TOTAL [mc]	NS realizat	NSB
288.416.410	154.648.553	53,62%	51%

4.A.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.

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, incalcannd 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 urmasori ai CC.
- Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza:

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

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

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

Perioada de evaluare a NS A7

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

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

Tinand seama de Decizia, concluziile si recomandările CE, pentru imbunatatirea procedurilor de evaluare ale NS A7, 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 8 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	2008 [mc]	% din Total	2007 [mc]	% din Total	2008 fata de 2007
Statia Rosu	101.840.894	35,3	123.593.000	41,67	< 6,37 %
Statia Arcuda	153.761.009	53,3	142.924.100	48,19	< 5,11 %
Fronturi subterane si puturi oras	749.894	0,26	804.676	0,27	< 0,1 %
Statia Crivina	32.064.613	11,14	29.283.430	9,87	>1,27 %
Total	288.416.410	100	296.605.206		< 2,8 %

Se constata, in 2008 fata de 2007, o scadere a volumelor de apa potabile produse cu 2,8%, iar pentru volumele de apa potabila facturata s-a constatat o scadere cu 7,14% fata de 2006.

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 8 de concesiune s-a observat o scadere a NS A7, rezultand o valoare de 53,62%, fiind necesar de realizat pana in anul 10 un procent de 4,38%, fapt ingrijorator in perspectiva atingerii Standardului Obiectiv.

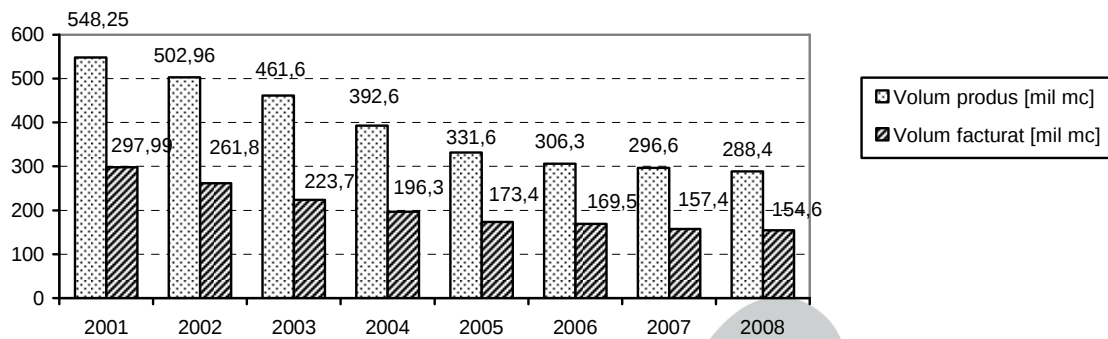
d) Evaluarea Nivelului de Serviciu

Evaluarea a fost decalata pentru anul 10 de concesiune, conform Deciziei Comisiei de Experti din 24.11.2005. Se observa ca, pentru anul 8 fata de anul 7 de concesiune, o scadere a volumului de apa potabila produsa (**Vp**) cu 2,8%, a volumului de apa facturata (**Vf**) cu 1,8%, dar si o scadere a pierderilor fizice (**Δp**) cu 4%, necesitand un ritm ridicat de crestere a randamentului retelei (**η**) pentru asigurarea atingerii NS in anul 10 (58%).

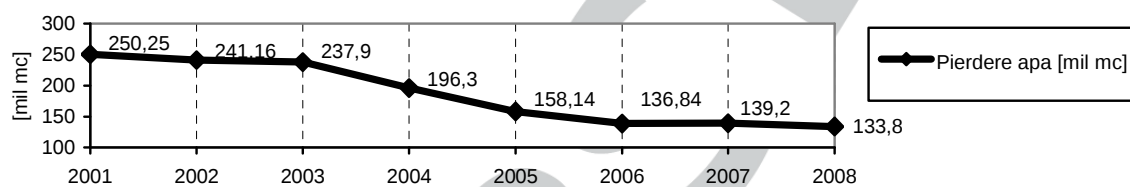
4.A.7.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A7 – Apa facturata ca procent din apa produsa

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
2008	288.416	154.533	53,62	133.883

A. Volumele de apa potabila produse si apa potabila facturata



B. Pierdere apa potabila in sistem



4.A.8. "A8" Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.8.1 Definitie : raportul dintre valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.8.4 Masurat prin: Inregistrarile 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.

4.A.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).

4.A.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.

Cu privire la „contoarele comune” cu toate ca acestea nu fac parte din categoria „retele telescopice”, pana in anul 2008, ARBAC a respins propunerile ANB de excluderi – EA4.2, pentru aceasta categorie de facturi, intrucat nu s-au regasit in prevederile HCGMB nr.69/2006, evaluand astfel NS A8 in consecinta.

Luandu-se in considerare recomandarile Expertului Tehnic International, formulate in cadrul Raportului din 12.10.2008, referitor la disputa privind modalitatea de evaluare a NS A8, CGMB a aprobat prin Hotararea nr.55/27.02.2009, masurile de punere in conformitate a bransamentelor care alimenteaza mai multi consumatori, realizate inainte de incheierea Contractului de Concesiune. De fapt este o extindere a HCGMB nr.69/2006 si pentru „contoarele comune”. Hotararea prevede la art.5 ca „pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitatile in legatura cu retelele telescopice si bransamentele comune.

4.A.8.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 99 % din totalul facturilor emise trebuie sa fie intocmite pe baza citirii contoarelor.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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 inregistrarile 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) trebuiau montati la fiecare imobil si casa de locuit si nu la un grup de case sau imobile, neputandu-se astfel defalca in mod real consumul pentru fiecare imobil/client.

4.A.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 A8 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 care inregistrau consumul la mai multe blocuri de locuinte, unele amplasate la statii de hidrofor (pentru asa numitele „retele telescopice”) si altele amplasate pentru deservirea a cel putin doua blocuri (pentru „contoare comune”).

Astfel, dupa analiza 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%.

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 procedului 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.

Decizia 6/2006 de penalizare a ANB

Avand in vedere lipsa prezentarii de catre ANB a Raportului prin care s-ar fi constatat remedierea/neremedierea Nivelului de Serviciu NS A8, care a avut ca termen final 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, a determinat aplicarea de catre ARBAC a prevederilor clauzei 28.9.3. ARBAC a emis astfel Decizia nr.6/2006 privind penalizarea ANB cu 1,5 mil. EURO, comunicand totodata Primarului

General Decizia pentru punere in aplicare (in conformitate cu prevederile HCGMB nr.233/2005).

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 opinia ARBAC 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 stipuleaza 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 valorile facturilor de tipul EA5.1 numite de ANB „Bransamente Comune”, masoara cantitatea de apa la mai multi utilizatori, neputandu-se astfel identifica consumul real al fiecarui utilizator. Acestea neincadrandu-se in prevederile art.7 din HCGMB nr.69/2006, au fost eliminate din categoria EA si din valoarea facturilor emise pe baza contoarelor.

Dupa reanalizarea bazelor de date cu informatiile ANB privind valorile facturilor emise la utilizatorii alimentati din avalul „contoarelor comune”, tinand seama de justificarea aprobarii cazurilor de EA, descrisa mai sus, 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 ARBAC a considerat ca la o cercetare amanuntita a bazei de date, fapt ce necesita un timp indelungat, exista posibilitatea identificarii ai a altor facturi emise pe baza inregistrarilor de contoarelor comune mai multor blocuri.)

Totodata, la verificarea ARBAC s-a constatat ca, desi ARBAC a avertizat ANB in Decizia ARBAC nr.38/2005, la consumatorii casnici jumatate 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, refacand calculul de evaluare, ar 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 ar fi sub **95%**, fata de prevederea contractuala de **99%**. S-a emis 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. Urmandu-se acelasi rationament ca cel care a stat la baza elaborarii Deciziei 26/2006 (prin care s-a constatat lipsa Raportului de remediere dupa

notificarea neconformitatii) a determinat 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., 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 de ~ 5 milioane euro pe un an, cuprinzand:

- doua penalitati de cate 1,5 mil. EURO pentru lipsa prezentarii Rapoartelor de Evaluare Initiala a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8, datorita nerespectarilor repetate ale prevederilor clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune (lunile aprilie si iulie 2006), corespunzator fiecarei perioade de evaluare de trei luni de la notificarea Neconformitatii NS A8, situatie care impune aplicarea prevederilor clauzei 28.9.3 din CC;
- o penalitate de 1,5 milioane euro pentru emiterea Scrisoarei 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 CC.

Si aceasta Decizie de penalizare a fost comunicata Primarului General, in conformitate cu prevederile HCGMB nr.233/2005.

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, motivand nelegalitatea si neintemeinicia acesteia.

Decizia 7/2007 de penalizare a ANB

Constatand lipsa transmiterii Raportul de remediere dupa constatarea si notificarea Neconformitatii aprobata de Decizia 26/2006, ARBAC a notificat din nou ANB, prin scrisoarea nr.137/20.02.2007, pentru prezentarea Raportului. In notificare, ANB a fost avertizata ca lipsa Raportului la sfarsitul perioadei de remediere, atrage aplicarea clauzei 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 acestui raport de remediere, pana la implinirea termenului contractual de 3 luni, pentru fiecare perioada de remediere de la data notificarii Nerespectarii NS A8, 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.

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 prezentat 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, 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.

In urma verificarilor Raportului ANB, 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 de tipul „bransamente in aria contoarelor comune” nu se incadreaza la art.7 din HCGMB nr.69/2006 (a se vedea si observatiile de la 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.

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.

4.A.8.10 Anul 8 de concesiune

a) Analiza raportului ANB din 08.10.2008

ANB a transmis cu scrisoarea nr.43654/07.10.2008 Raportul de evaluare a conformitatii pentru Nivelul de Serviciu (NS) A8 – facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor, precum si informatii suplimentare solicitate de ARBAC (prin scrisoarea nr.573/16.10.2008), transmise de ANB cu scrisoarea nr.27189/23.10.2008.

ANB a prezentat o serie de informatii, atat pentru perioada de EIC, cat si in cadrul Raportului Anual pentru anul 8 de concesiune.

In cadrul raportului, pentru Evaluarea Conformitatii ANB a transmis cu scrisoarea nr. 43654/07.10.2008 urmatoarele informatii privind rezultatul monitorizarii NS A8:

valoarea totala a facturilor emise	313.921.351,05 lei
valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	296.441.837,71 lei
valoarea facturilor considerate de catre ANB drept EA	16.696.603,80 lei
Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,74%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99 %

Analiza informatiilor obtinute de la ANB pentru anul 8 de concesiune

Informatiile prezentate de ANB in cadrul raportului difera intr-o anumita masura fata de raportul transmis in anul anterior. ANB a evidenciat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori (blocuri). Acest lucru se datoreaza

concluziilor Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, in care specifica ca pentru o categorie de utilizatori valorile facturilor trebuiesc considerate Excluderi Admisibile.

Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 a survenit ca urmare a solicitarii medierii referitoare la modalitatea de evaluare a NS A8, facuta deopotriva de catre ARBAC si ANB.

Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 prevede la pct.5 urmatoarele:

„In baza argumentelor avansate, a conditiilor si prevederilor CC si in aplicarea principiilor Bunei Practici Industriale, ET decide:

A. Cazurile de Contor Comun – conditionate de citirea corespunzatoare a contoarelor si de procesul administrativ conex de facturare, pentru determinarea conformitatii indicatorului A8,

- cazurile B1.1.1 sunt conforme (un bransament care alimenteaza un imobil pentru care s-a incheiat un contract);

- cazurile B1.1.C sunt conforme (un bransament care alimenteaza un condominiu pentru care s-a incheiat un contract);

- cazurile B1.1.N sunt conforme (un bransament care alimenteaza mai multe imobile independente pentru care s-a incheiat un contract);

- cazurile B.1.N.C. sunt excluderi admisibile (un bransament care alimenteaza un condominiu format din scari sau blocuri, pentru care s-au incheiat mai multe contracte);

- cazurile B.1.N.N. sunt excluderi admisibile (un bransament care alimenteaza mai multe imobile, pentru care s-au incheiat mai multe contracte).”

In baza Deciziei de mediere a Expertului Tehnic, ARBAC aprobat si tipurile de EA, in valoare de **4.630.967,05** lei. Facturile respective nu au fost intocmite pe baza citirii contoarelor de bransament, asa cum prevad normele legale, ci dupa contoare comune a caror inregistrari au fost utilizate pentru facturarea mai multor utilizatori care au contract de furnizare si adresa postala proprie, deoarece acestea masoara in mod nediferentiat doar cantitatea totala inregistrata care nu poate fi utilizata pentru facturare.

Evaluare ARBAC

Fata de prevederea din Decizia Expertului Tehnic referitoare la contoarele comune, ARBAC a tinut seama si de specificatiile din aceeasi Decizie referitoare la frecventa citirii contoarelor la utilizatorii casnici: „ *Conditionate de citirea corespunzatoare a contorului si de procesele ulterioare aritmetice si administrative de facturare, pentru evaluarea conformitatii indicatorului A8, Facturile emise la intervale intermediare si anume facturile emise la doua luni de la data citirii contorului, trebuiesc considerate ca fiind bazate pe citirea contorului si in consecinta conforme.*”

In consecinta, fata de modalitatea de evaluare anterioara Deciziei Expertului Tehnic din 12.10.2008, ARBAC a considerat ca valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii casnici trebuie sa fie conforma.

Dupa analiza bazelor de date cu informatiile ANB privind valorile facturilor emise precum si cu tipurile de EA, tinand seama de Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 privind evaluarea NS A8, rezultatele evaluarii ARBAC sunt urmatoarele:

valoarea totala a facturilor emise	313.921.351,05 lei
valoarea reala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor	296.441.837,71 lei
valoarea facturilor emise de ANB pentru contoarele comune	4.630.967,2 lei
valoarea facturilor pentru RT conform de HCGMB nr.69/2006	11.061.748,76 lei
valoarea facturilor aprobate de ARBAC pentru EA6.1 – platforme	1.003.887,99 lei
valoarea totala a EA aprobate de ARBAC	16.696.603,8 lei

$$NS A8 = \frac{296.441.837,71}{313.921.351,05 (16.696.603,8)} \times 100 = 99,74\% > 99\% (SO)$$

Nivel de Serviciu realizat efectiv in perioada de EIC	99,74%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

In urma acestei analize, tinand seama de prevederile HCGMB nr.69/2006 si de Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008, s-a constatat realizarea conformitatii NS A8 cu o valoare de **99,74%**, emitandu-se in acest sens Decizia ARBAC nr.21/23.10.2008.

b) Verificarile efectuate

Verificarile efectuate de ARBAC, pe parcursul anului 8, privesc respectarea prevederilor CC si a legislatiei de referinta a concesiunii, dar si concluziile Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008.

S-au facut verificari ale inregistrarilor ANB prezentate in cadrul raportului precum si a informatiilor suplimentare solicitate ANB pentru clarificari.

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”.

In conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune s-au analizat si aprobat urmatoarele tipuri de EA, astfel:

- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru clienti din aria „retelelor telescopice”, in suma de **11.061.748,76 lei**, s-au aplicat prevederile art. 7 din Hotararea CGMB nr.69/2006, prin care CGMB stabileste drept Excluderi Admise valorile facturilor emise pentru clienti din aria „retelelor telescopice”, valoarea acestora fiind de **11.061.748,76 lei**;
- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii aferenti platformelor industriale si complexelor comerciale, in suma de **1.003.887,99 lei**, au fost aprobate toate cazurile prezentate intrucat este evident ca in trecut a fost vorba despre este un singur utilizator contorizat, iar la momentul raportarii ANB, obligatia concesionarului nu se regaseste si pentru noii clienti din aceasta zona, nefiind inca posibil o separare a proprietatilor si deci a contorizari individuale.

S-a tinut seama de detaliile tehnice si informatiile privind limitele proprietatilor private din cadrul complexelor comerciale si platformelor industriale, primite de la ANB in timpul perioadei de evaluare.

- Cu privire la propunerile ANB pentru EA 5.1, numite „Bransamente Comune” (care nu se incadreaza in prevederile art. 7 din HCGMB nr. 69/2006), si a caror valoare a facturilor este de **4.630.967,05 lei**, acestea au fost aprobate intrucat ARBAC a trebuit sa tina seama de concluziile din Decizia de mediere a Expertului Tehnic – membru al Comisiei de Experti din 12.10.2008, neexistand in momentul evaluarii o hotarare contrara.

d) Alte constatari

Conform obligatiilor statutare si contractuale, ARBAC are obligatia supunerii Expertului Tehnic a solutionarii disputelor tehnice, in prima instanta, conform clauzei 48.5 din Contractul de Concesiune.

In cadrul Deciziei din 12.10.2008, Expertul Tehnic recomanda Partilor initierea si derularea in cel mai scurt timp a unui program de punere in conformitate a „contoarelor comune” similar celui privind „retelele telescopice”, care sa fie aprobat prin hotarare a CGMB.

In situatia in care Partile (Concedent – Concesionar) nu sunt de acord cu Decizia Expertului Tehnic privind medierea disputei, pot supune litigiul arbitrajului conform clauzei 52.17 din Contractul de Concesiune.

Tinand seama de recomandarile Expertului Tehnic, la solicitarea Primariei Municipiului Bucuresti, CGMB a adoptat Hotararea nr.55/27.02.2009 „*privind aprobarea masurilor de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune*”. Hotararea este de fapt o suplimentare a strategiei de punere in conformitatea a retelelor de alimentare cu apa din avalul a Statiilor de Hidrofor, conform precizarilor din HCGMB nr.69/2006, referindu-se la contorizarea individuala a aproximativ 500 blocuri deservite de 257 de contoare comune. Lucrarile se vor realiza fara nici o majorare

a tarifului apei, si vor cuprinde realizarea de bransamente individuale pentru fiecare imobil/utilizator al serviciului de alimentare cu apa.

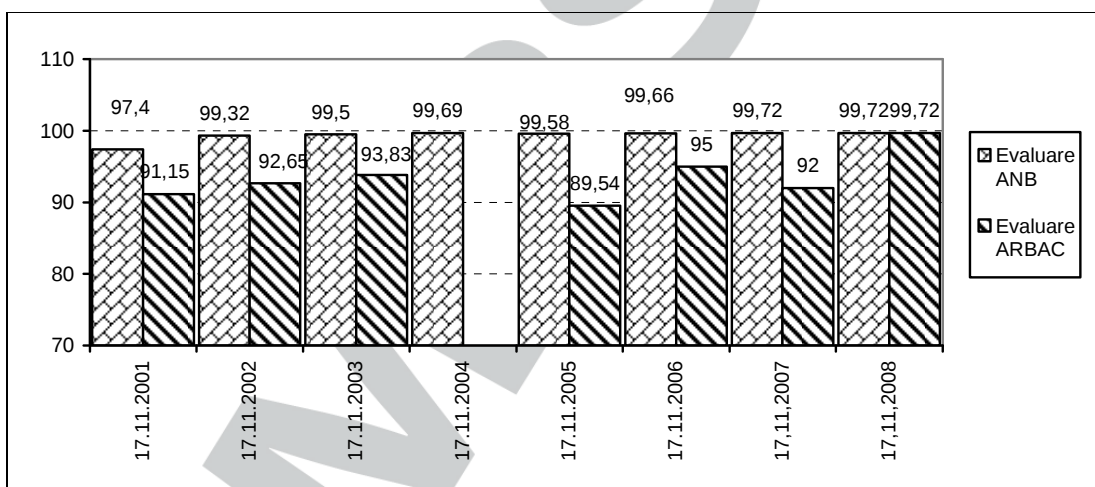
Raport Anual 2008

In Raportul pentru anul 2008, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **99,72%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2007 ÷ 16.11.2008). Aceasta evaluare a fost facuta tinand seama Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 cu privire la modalitatea de evaluare a NS A8.

Verificarile efectuate de ARBAC asupra informatiilor din cadrul raportului ANB au urmarit respectarea prevederilor CC si a legislatiei de referinta a concesiunii, dar si concluziile Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, neexistand pana in momentul de fata o hotarare a Partilor contrara acesteia, care sa determine revizuirea Deciziei ARBAC nr.21/2008 si implicit a modalitatii de evaluare a NS A8.

4.A.8.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Evaluare NS - ANB	97,4%	99,32%	99,50%	99,69%	99,58%	99,66%	99,72%	99,72%
Evaluare NS - ARBAC	91,15%	92,65%	93,83%	neevaluat	< 95%	< 95%	~92%	99,72%



4.A.9 "B1" Calitatea apei efluentului**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.9.1 Definitie : Apa uzata menajera si industrială trebuie sa sufere un proces de epurare conform Standardului U.E.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.9.4. Masurat prin: Probe mixte se vor preleva pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani:

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

4.A.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".

4.A.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 (orice debite de apa in instalatii ce depasesc de 6 ori 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.

4.A.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

4.A.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.

4.A.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%.

4.A.9.10. Observatii privind realizarea Statiei de Epurare Glina:

4.A.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 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 mari de energie electrica 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.

4.A.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 in activitatea PIU (Unitatea de implementare a proiectului), ARBAC nu a fost consultata cu privire la pregatirea proiectului statiei Glina.

4.A.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 solicitarii PMB – DPM – EEC – PIU, personalul ARBAC a participat activ la realizarea Contractului de Asistenta tehnica acordat P.I.U.

4.A.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.

4.A.10 "B2" Acoperire canalizare**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.10.1 Definitie : *"100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare 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 menajere de la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la parametrii ceruti, 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 racordarea la reseaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartiile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei."

4.A.10.2 Formula de calcul : Raportul dintre lungimea strazilor echipate cu retele de canalizare si lungimea totala a strazilor de la Data licitatiei.

4.A.10.3 Termen limita de conformitate : anul 10 de concesiune (17.11.2010).

4.A.10.4 Masurat prin: Lungimea strazilor eligibile prevazute cu retele de canalizare, ca procent din lungimea totala a strazilor existente la Data Licitatiei.

4.A.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.

4.A.10.6 Excluderi Admisibile (EA):

Similar cu NS A4, Excluderile 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. 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 extinderile de retele de canal de catre cei implicati in realizarea acestora.

In vederea eliminarii oricaror neclaritati si pentru asigurarea unei transparente depline a elementelor ce presupun stabilirea EA, prezentam in continuare procedurile si documentele minimale necesar a fi respectate si respectiv prezentate pentru aprobarea EA instructiuni prezentate in raportul anterior incluse si in prevederile care se regasesc in procedura din Anexa la Decizia ARBAC nr. 20/ 2006:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In situatia in care ARBAC nu aproba Excluderile Acceptabile, se poate aplica Clauza 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, partea a IV-a, Tariful, privind Ajustarea Extraordinara de tarif negativa,

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

4.A.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

4.A.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 PMB prin scrisoarea nr.2182/20.01.2001 (Lista initiala propusa in Raportul privind NSB de 483 de strazi cu o lungime de 169 km), conform zonelor prezentate in Caietul de Sarcini, Partea a I-a „Aria Serviciilor”

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 luna decembrie 2005 si a prezentat lista tuturor strazilor din municipiul Bucuresti lipsite de retele, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele la Data Concesiunii sunt de 323,0 km, pentru un numar de 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 anchetei ANB, ARBAC a aprobat 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 4.A.10.6 (prezentat in anexa).

ANB a contestat in justitie aceasta Decizie, instanta respingand insa contestatia ANB.

Avand in vedere ca aceste liste nu corespundeau realitatii din teren, s-a creat o disputa intre ARBAC si ANB, motiv pentru care, conform Contractului de Concesiune, clauza 49.9 a fost solicitata medierea Comisiei de Experti.

In perioada 26-28 noiembrie 2008 a avut loc la Bucuresti vizita Comisiei de Experti avand ca tema principala medierea disputelor privind realizarea Nivelelor de Servicii (NS) A4 si B2, respectiv “Extinderea retelelor de alimentare cu apa si canalizare” prevazute de HCGMB nr. 106/1997 si in Contractul de Concesiune - Anexa “Caietul de Sarcini” Partea I - Aria Serviciilor in zonele lipsite de retele publice de apa si canalizare si Partea a-III-a - Nivele de Servicii- A4 si B2.

Pentru elaborarea “Raportului”, Comisia de Experti a retinut urmatoarele documente relevante:

- HCGMB nr. 106/1997 care a aprobat Strategia PMB “Extinderea retelelor de apa si canalizare” in perioada 1997-2000;
- Programul de Restructurare si privatizare a RGAB, aprobat prin HCGMB nr. 232/1997, impreuna cu “Termenii de referinta” cu obligatiile Concesionarului prevazute in Strategia PMB pe anii 1997-2000.
- Baza de date pusa la dispozitia ofertantilor, stabilita pe baza Studiului elaborat de consultantul IFC sub coordonarea Bancii Mondiale, prevazute in Data Room, cu referiri exprese la “Lungimea retelelor de apa si canalizare” ce trebuie extinse ca obligatie a Concesionarului.

- informatiile care au fost prezentate cu documentatia de licitatie, respectiv baza de date pusa la dispozitia ofertantilor precalificati in momentul pregatirii ofertei si trimiterea acesteia,
- documentatia relevanta consta in special in hartile cu zona contractuala pentru apa si canalizare, cu legendele lor, prevazute in Contractul de Concesiune, Anexa Caietul de Sarcini – Partea I – Aria Serviciilor.

Comisia de Experti considera ca obligatiile concesionarului ANB sunt conform “Anexei la Raport”, si anume:

- Lista cu strazile care urmeaza sa fie dotate cu conducte de apa, respectiv canalizare grupate pe sectoare administrative;
- Lista cu strazile pavate si nepavate la sfarsitul anului 2007 grupate pe sectoare administrative.

De asemenea, Comisia de Experti precizeaza modalitatea de coordonare dintre PMB si ANB privind sistematizarea carosabilului si extinderea retelelor publice de apa si canalizare, recomandand partilor contractante posibilitatea de flexibilitate si eficienta in realizarea acestor lucrari.

Concluziile Comisiei de Experti sunt in concordanta cu prevederile HCGMB nr. 106/1997 si din Raportul Comisiei de Experti rezulta “Lista de strazi in zonele lipsite de retele” ce urmeaza sa fie dotate cu conducte de apa si canalizare de catre ANB in lungimi totale de 246 km apa si 210 km canal si care sa inlocuiasca “Listele” prezentate anterior, in lungimi totale de 179 km apa si 169 km canal, care sa stea la baza monitorizarii NS A4 si B2, conform prevederilor Contractului de Concesiune.

4.A.10.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

In anul 2008 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 18,344 km, totalizand in primii 8 ani de concesiune realizarea a 47,381 km dintr-un total de 210 km reprezentand 22,6% iar din totalul strazilor pavate de 91 km reprezentand 52 %.

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

4.A.10.10 Monitorizare si Evaluarea ARBAC:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC.

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

Din Raportul Anual si corespondenta pe marginea NSB rezulta ca realizarea ANB in anul 8 de concesiune a 18,344 km este inca sub ritmul necesar, pentru primii 8 ani ANB realizand 47,381 km retea canalizare.

b) Verificarile efectuate:

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC.

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) Concluzii:

In primii 8 ani ANB a realizat un total de 47,381 km, ceea ce arata ritmul destul de 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, fapt deosebit de ingrijorator.

Desi s-au solicitat informatii actualizate, nu s-au primit din partea PMB si PS situatii actualizate privind executia de retele noi de alimentare cu canal in anii 7 si 8 de concesiune.

Aportul la realizarea retelelor de canalizare 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 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 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 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;

e) Concluzii:

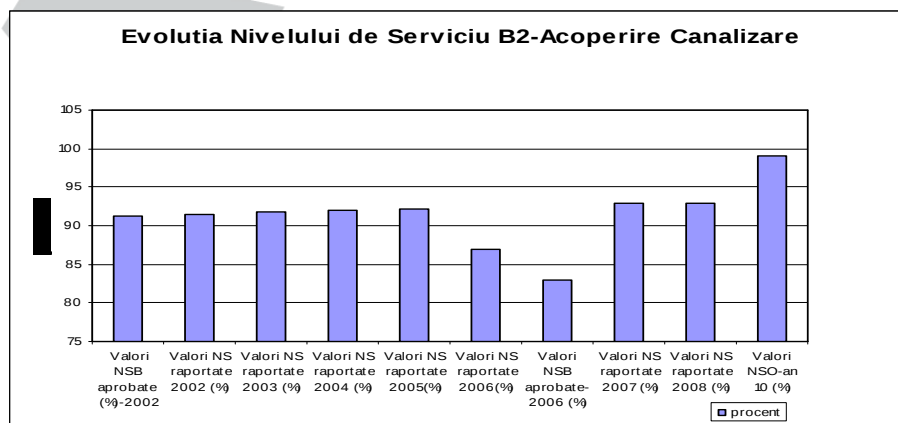
- 1) Cresterea transparentei, economicitatii si eficientei realizarii investitiilor, tinand seama de prevederile C.C. aratate mai sus (clauza 20 din C.C., Caietul de Sarcini Partea a IV-a – Tarif), prin aplicarea corecta si sistematica a prevederilor C.C.
- 2) Imbunatatirea coordonarii lucrarilor de extinderi a retelelor si modernizarea retelelor stradale prin Programele de coordonare anuale incheiate la nivelul PMB.
- 3) 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.

4.A.10.11 Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare

Denumire	Valori NSB aprobate (%) - 2002	Valori NS raportate 2002 (%)	Val. NS rap. 2003 (%)	Val. NS rap. 2004 (%)	Valori NS raport 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NSB aprobate 2006 (%)	Val. NS rap. 2007 (%)	Valori NS raport 2008 (%)	Valori NSO-an 10 (%)
Procent *	91.2	91.52	91.82	91.93	92.11	86.95	83	92.94	92.87	99

* Lungimea strazilor prevazute cu conducte de apa ca procent din lungimea totala a strazilor la data licitatiei

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



De asemenea ARBAC a constatat mentinerea in continuare a unui ritm scazut de realizare a acestor extinderi cu riscul neindeplinirii obligatiilor ANB pentru anul 10 de concesiune, cu efecte negative asupra nivelului de trai a cetatenilor capitalei din zonele prevazute in CC, dar si cu perspective privind impunerea de penalizari conform clauzelor CC.

ARBAC atentioneaza atat Concedentul – PMB cat si Concesionarul – ANB asupra ritmului scazut de aplicare a HCGMB nr.54/2002 privind predarea in patrimoniul PMB cat si in concesiune la ANB a lucrarilor de extindere a retelelor publice realizate de Municipalitate (PMB si PS 1÷6), in vederea unei evaluari corecte a NS – A4 in anul 10 de concesiune(mentionand ca o procedura privind realizarea acestei actiuni in mod operativ initiata de ARBAC impreuna cu ANB) a fost realizata si predata PMB inca din anul 2008)

ANMRSP

4.A.11. "B3" Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.11.1 Definitie : Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

4.A.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.

4.A.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.

4.A.11.4 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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

4.A.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;

4.A.11.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 02.12.2007 – 01.12.2008 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2007 – 05.12.2008) cu urmatoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **92,09%** 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 8 de concesiune

“Raportul ANB, anul 8 de concesiune” cuprinde notificarile inregistrate in perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2007 – 16.11.2008 cu urmatoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **92,10%** 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;

4.A.11.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC :

Istoric

Pana in anul 8 de concesiune, ARBAC a emis urmatoarele decizii de evaluare a conformitatii/neconformitatii:

- Decizia ARBAC nr.10/28.10.2002 privind aprobarea Scrisorii de Respingere a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 28.07.2002 – 27.09.2002.
- Decizia ARBAC nr.1/03.01.2003 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii 03.10.2002– 04.12.2002.
- Decizia ARBAC nr.1/05.01.2004 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2002 – 04.12.2003.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2003 – 04.12.2004.
- Decizia ARBAC nr.1/04.01.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2004 – 04.12.2005.
- 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.
- Decizia ARBAC nr.1/03.01.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2006– 04.12.2007.
- Decizia ARBAC nr.27/23.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2007– 04.12.2008.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 in anul 8 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 56623/15.12.2008, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificari inregistrate in perioada 02.12.2007 – 01.12.2008 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2007 – 05.12.2008.

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

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008, 04.07.2008 – 17.07.2008 si 18.09.2008 – 30.09.2008 si 13.11.2008 – 03.12.2008.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2008 cu verificarile efectuate 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 5255 notificari de guri de scurgere infundate, din care 575 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 4680..

In urma efectuarii constatarii au rezultat urmatoarele:

Total notificari confirmate ca infundari guri de scurgere	4006
Total notificari neconfirmate ca infundari guri de scurgere	674

Verificand cazurile neconfirmate de guri de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de 674 de cazuri, cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulari de apa in denivelari, de asemenea au fost cazuri in care s-a curatat gratarul gurii de scurgere de zapada, frunze sau gunoai, gurile de scurgere functionand normal.

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 180 cazuri notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

S-a constatat o imbunatatire a modului de inregistrare a reclamatilor, tinandu-se cont de recomandarile ARBAC facute cu ocazia verificarilor anterioare, astfel incat, in baza de date comuna, se pot vizualiza si notificari de guri de scurgere infundate care la constatare nu s-au confirmat, iar notificari 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 notificarilor de infundare guri de scurgere a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor 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 verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.27/33.12.2008, 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
4006	0	≤ 24 ore	3689	92,09	75	-
		≤ 96 ore	4006	100	98	-
		>96 ore	0	0	2	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 8 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 8" pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

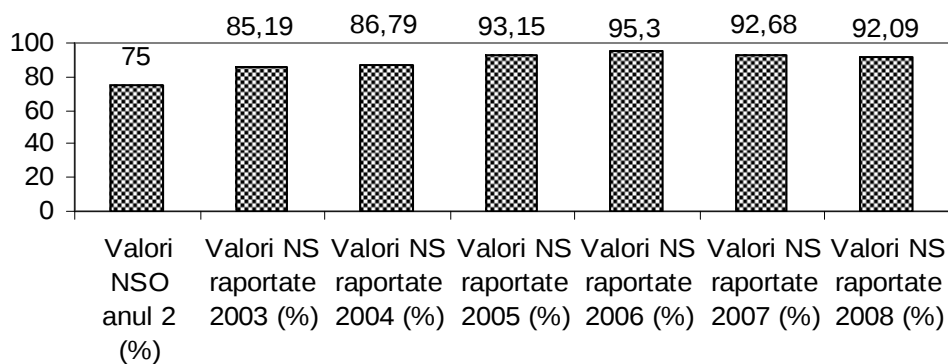
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B3 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B3 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

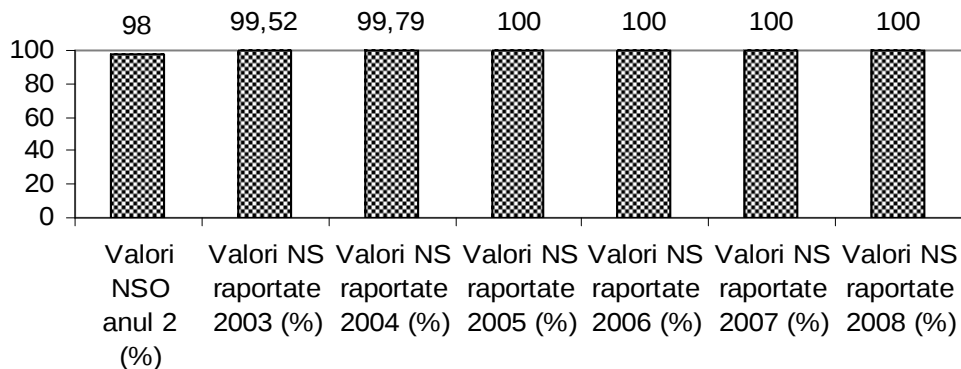
4.A.11.11. Evolutia Nivelului de Serviciu B3 Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 2 (%)	Valori NS raport 2003 (%)	Valori NS raport 2004 (%)	Valori NS raport 2005 (%)	Valori NS raport 2006 (%)	Valori NS raport 2007 (%)	Valori NS raport 2008 (%)
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	92,09
	0÷96 ore	98	99,52	99,79	100	100	100	100
	> 96 ore	2	0,48	0,21	0	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

Rezolvarea infundarii unei guri de scurgere in mai putin de 24 de ore de la notificare



Rezolvarea infundarii unei guri de scurgere in mai putin de 96 de ore de la notificare



4.A.12. "B 4.1" Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

4.A.12.1 Definitie : Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului;

4.A.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.

4.A.12.3 Termen limita de conformitate pentru EIC : anul 5 de concesiune (17.11.2005)

4.A.12.4 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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

4.A.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;

4.A.12.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, cuprinzand notificările inregistrate in perioada 28.08.2007 – 27.08.2008 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2007- 27.09.2008, prezinta urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **55,38%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **85,13%** 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 8 de concesiune

"Raportul ANB, anul 7 de concesiune" cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2007 – 16.11.2008 cu urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in cel putin **56,12%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **84,99%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in **100%** din incidente;

4.A.12.10. Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Istoric

Pana in anul 8 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.
- Decizia ARBAC nr.24/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.1 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2006 - 27.09.2007.
- Decizia ARBAC nr.11/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.1 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007 - 27.09.2008.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 8 de concesiune :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 43654/07.10.2008, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cu notificari inregistrate in perioada 29.08.2007 - 28.08.2008 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2007 - 27.09.2008.

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 25.02.2008 - 06.03.2008, 04.07.2008 - 17.07.2008 si 18.09.2008 - 30.09.2008. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2008, 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 1071 notificari de prabusiri canal colector.

In urma efectuării constatarii au rezultat urmatoarele:

Total notificari confirmate ca prabusiri = 894, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 262

=>Total cazuri notificate si confirmate ca prabusiri = 632

Total notificari neconfirmate ca prabusiri = 177, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 8

=>Total cazuri notificate si neconfirmate ca prabusiri = 169

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.11/23.10.2008, 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
632	0	≤ 2 zile	350	55,38	30	-
		≤ 4 zile	437			
		≤ 7 zile	538	85,13	75	-
		≤ 14 zile	599			
		≤ 30 zile	632	100	100	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 8 de concesiune :

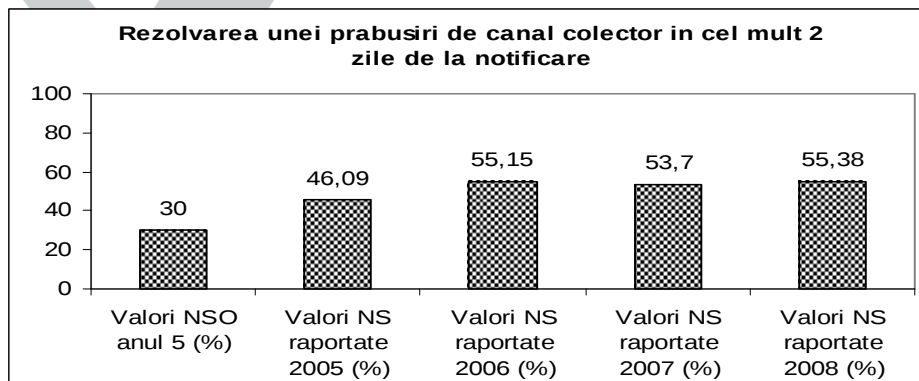
Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 8" pentru perioada 17.11.2007 - 16.11.2008.

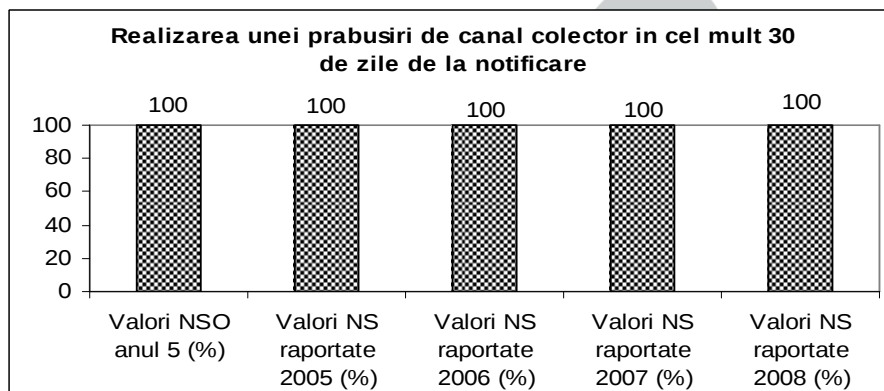
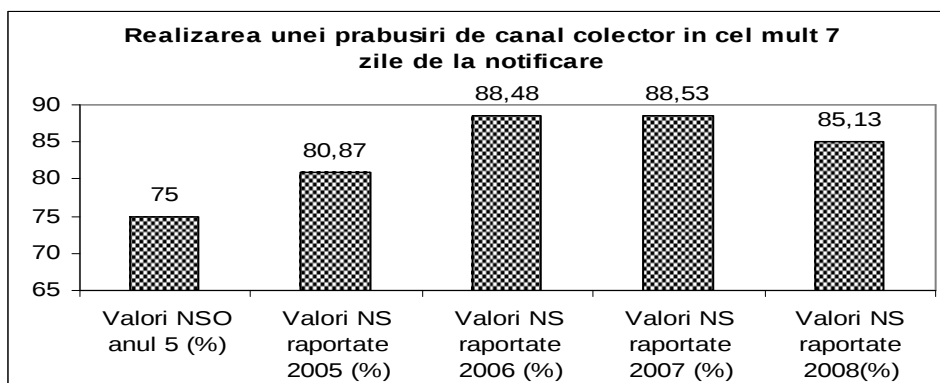
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.1 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.1 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007- 16.11.2008, Nivelul Serviciului B4.1 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

4.A.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 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	30	46,09	55,15	53,70	55,38
	0 ÷ 7 zile	75	80,87	88,48	88,53	85,13
	0 ÷ 30 zile	100	100	100	100	100





4.A.13. " B 4.2 " Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.13.1 Definitie : Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii;

4.A.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.

4.A.13.3 Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005).

4.A.13.4 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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

4.A.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.

4.A.13.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2007 – 25.09.2008 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008), prezentand urmatoarele valori ale NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **91,38%** 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 8 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 B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **91,23%** 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.

4.A.13.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:**Istoric**

Pana in anul 8 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

- Decizia ARBAC nr.25/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2006 - 27.09.2007
- Decizia ARBAC nr.12/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007 - 27.09.2008

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 8 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 43654/07.10.2008, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 26.09.2007 - 25.09.2008 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2007 - 27.09.2008.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 - 06.03.2008, 04.07.2008 - 17.07.2008 si 18.09.2008 - 30.09.2008.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2008, 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 120 de cazuri notificate ca infundari de canal colector, neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 27119 notificari de infundari canal colector, din care 4901 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 notificari 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 = 27119, din care:

Total notificari confirmate ca infundari canal colector = 22218, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 5447

=> Total cazuri notificate si confirmate ca infundari canal colector = 16771

Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = 4901, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 645

=> Total cazuri notificate si neconfirmate ca infundari canal colector = 4256

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.12/23.10.2008, 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
16771	0	≤ 24 ore	15326	91,38	75	-
		≤ 48 ore	16771	100	100	-
		>48 ore	0	0,00	0	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 8 de concesiune :

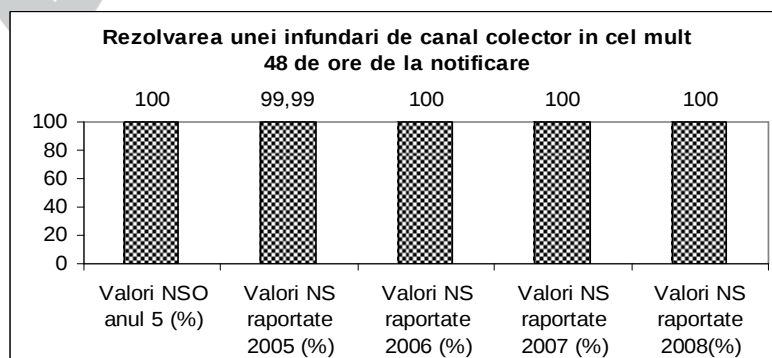
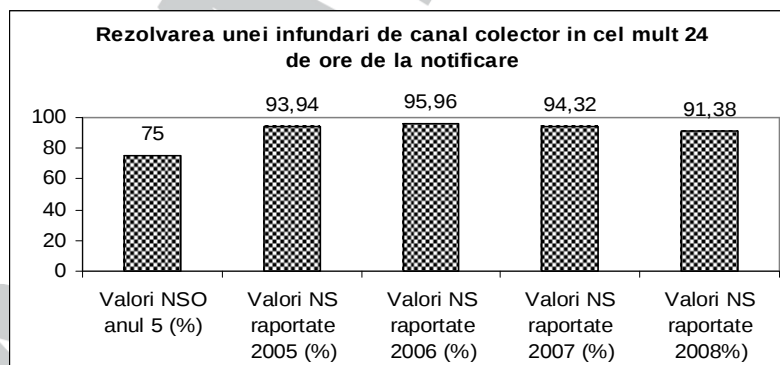
Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 8" pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

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 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, Nivelul Serviciului B4.2 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv

4.A.13. 11. Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.2 Timpul dintre notificarea unei infundarii 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 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)
Timpul intre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii	0 ÷ 24 ore	75	93,94	95,96	94,32	91,38
	0 ÷ 48 ore	100	99,99	100	100	100
	> 48 ore	0	0,01	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100



4.A.14 B 4.3 " Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

4.A.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;

4.A.14.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanajate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii.

4.A.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.

4.A.14.4 Masurat prin : reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari sau prabusiri.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.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

4.A.14.8 Nivel Standard de Baza aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2002 este:

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

4.A.14.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 8 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 06.12.2007 – 05.12.2008 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

Raportul Anual ANB anul 8 de concesiune

"Raportul anual, anul 8 de concesiune" pentru perioada 17.11.2007– 16.11.2008 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;

4.A.14.10 Monitorizare si Evaluare ARBAC:

Istoric

Pana in anul 8 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.
- Decizia ARBAC nr.2/04.01.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2006– 04.12.2007.
- Decizia ARBAC nr.28/23.12.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 05.12.2007– 04.12.2008.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 8 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 56623/15.12.2008, 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 06.12.2007 – 05.12.2008.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008; 04.07.2008 – 17.07.2008; 18.09.2008 – 30.09.2008 si 13.11.2008 – 03.12.2008.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 15.12.2008 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 cu risc de inundare din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 28, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 18
=>Total cazuri cu risc de inundare din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = **10**
- Total notificari cu risc de extindere a inundarii din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 10, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 9
=>Total cazuri cu risc de extindere a inundarii din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = **1**
- Total notificari din infundari de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 123, din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 19
=>Total cazuri din infundari de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = **104**
- =>**Total cazuri care au necesitat instalarea unui aranjament alternativ = 115**

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 calculata 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
115	114	0	0	≤ 6 ore	115	100	100	
				>6 ore	0	0	0	

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 8 de concesiune:

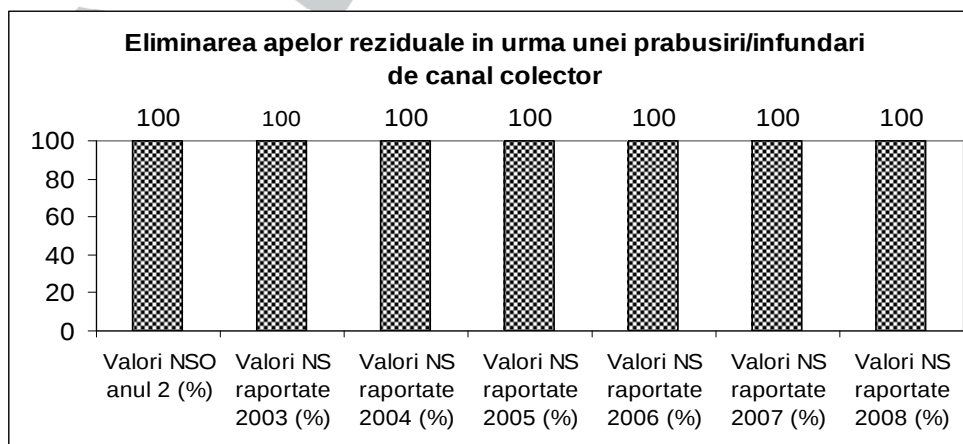
Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 7" privind perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, 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.

4.A.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 raport 2003 (%)	Valori NS raport 2004 (%)	Valori NS raport 2005 (%)	Valori NS raport 2006 (%)	Valori NS raport 2007 (%)	Valori NS raport 2008 (%)
Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri si / infundari de canal colector	0÷6 ore	100	100	100	100	100	100	100
	>6 ore	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100



4.A.15 "B5" Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.15.1 Definitie : Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare.

4.A.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.

4.A.15.3 Termen limita de conformitate pentru EIC : anul 3 de concesiune (17.11.2003)

4.A.15.4 Masurat prin : reclamatii de la clienti, o inregistrare a tuturor incidentelor.

4.A.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.

4.A.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.

4.A.15.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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;

4.A.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 26.09.2007 – 25.09.2008 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

Raport Anual ANB anul 8 de concesiune

„Raportul ANB, anul 8 de concesiune” pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008 prezinta pentru N.S B5 urmatoarele valori:

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

4.A.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.

- Decizia ARBAC nr.26/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2006 – 27.09.2007.
- Decizia ARBAC nr.13/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 8 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 43654/07.10.2008, 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 26.09.2007 – 25.09.2008 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2007 – 27.09.2008.

b) Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 25.02.2008 – 06.03.2008, 04.07.2008 – 17.07.2008 si 18.09.2008 – 30.09.2008.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 08.10.2008 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 120 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 (2978 cazuri) ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, dupa cum urmeaza :

- Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate: 2978, din care:
 - 2977 cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;
 - 1 caz de inundare cu risc de extindere a inundarii rezolvat in mai putin de 48 de ore

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.13/23.10.2008, 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	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2978	Gospodarii	2749	0	≤48h	2978	Gosp.	2749	100	95	
	Agenti Economici	169				Ag.Ec.	169			
		60				Inst.pb	60			
	Institutie publica	60		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
		Ag.Ec.				0				
		Inst.pb				0				

Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 8 de concesiune :

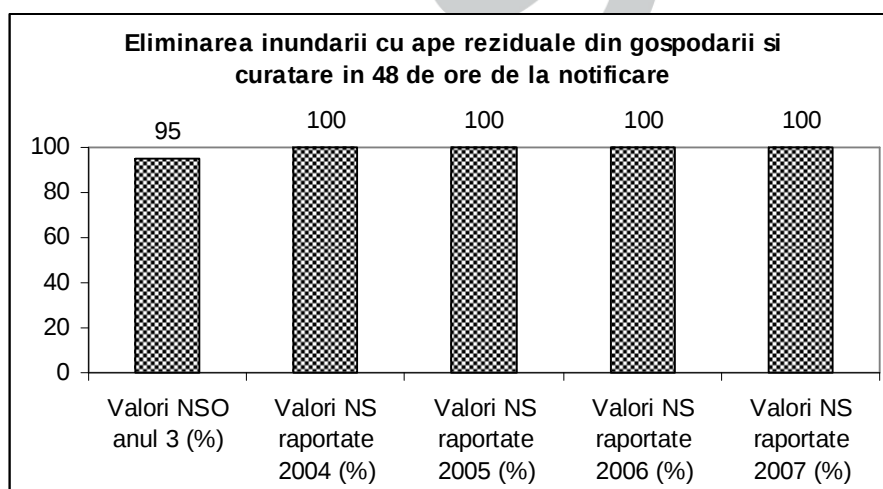
Prin scrisoarea nr. 543/16.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 8" pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

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 8 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, Nivelul Serviciului B5 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

4.A.15 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 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	95	100	100	100	100	100
	> 48 ore	5	0	0	0	0	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100



4.A.16. "C1" Clienti contorizati ca procentaj din total**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.16.1 Definitie : raportul dintre numarul de bransamente contorizate si numarul total de bransamente.

4.A.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 (art.3.10, 3.11, 3.14, 3.19, 3.24, 3.27, 3.38, 7.3 si 27 din HCGMB nr.157/2005) si cu prevederile Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune privind NS C1, pag.188, „Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente”, clientul (utilizatorul) este considerat contorizat numai daca are montat contor pe bransamentul propriu.

4.A.16.3 Termen limita de conformitate (TLC): anul 3 de concesiune (17.11.2003).

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

4.A.16.4 Masurat prin: SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), inregistreaza si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de bransamente contorizate precum si a inregistrarilor de facturare ale Concesionarului.

4.A.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 daca este necesar si evidenta facturilor.

4.A.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.

4.A.16.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 99 % bransamente contorizate.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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.

4.A.16.9. Monitorizare si Rapoarte ANB:

Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) - 2008

In 08.10.2008 ANB a transmis un raport ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2008. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	101933
numarul de bransamente contorizate	100111
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1361
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	5
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	159
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	243
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Raport anual 2008

Raportul ANB pentru anul 2008 prezinta urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	102967
numarul de bransamente contorizate	101123
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1391
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	5
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	158
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	239
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
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
17.11.2007	102967	101123	2176	1844	99,95

4.A.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 neconformitatea 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 nr.39/2005 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 "Rețelele Telescopice" (RT), 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. Raportul Comisiei de Experti, solicitat de ARBAC, contine opinii (concluzii si recomandari) si nu decizii, 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.

Nefiind o decizie favorabila a Expertului Tehnic, 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 "rețele telescopice"), in conformitate cu recomandarea Comisiei de Experti din raportul din 23 ianuarie 2004. Analizand intarzierea aplicarii HGCM nr. 48/2005 timp de peste 7 luni de zile, in urma referatelor ARBAC, CGMB a luat o noua Hotarare, nr. 203/08.09.2005.

In aplicarea HGCM nr. 48 si 203 din 2005, Primaria Municipiului Bucuresti a obtinut o serie de sentinte judecatoresti definitive si irevocabile privind constatarea ca rețelele de distributie din avalul statiilor de hidrofor au constituit la Data Concesiunii bunuri proprietate publica, prin care se confirma punctul de vedere al ARBAC, in contradictie cu refuzul ANB.

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 rețelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețelele Telescopice), prin care ANB va finanta lucrarile de punere in conformitate, urmand sa beneficieze de o crestere de tarif intr-o perioada de 3 ani.

Anul 8 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 08.10.2008

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anii 2003, 2004 si 2005 au condus la Decizia ARBAC nr. 32/2003, Decizia ARBAC nr.45/2004, Decizia ARBAC nr.42/2005 de respingere a Conformitatii NS C1, intrucat ANB nu a contorizat aproximativ 1800 de blocuri de locuinte alimentate prin rețelele 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 rețelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Rețelele 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 08.10.2008, 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.22/2008 privind aprobarea scrisorii de conformitate.

Pentru perioada de evaluare, a anului 8 de concesiune, ANB a transmis in tabelul rezumativ al raportului urmatoarele informatii:

numarul total de bransamente	10193
numarul de bransamente contorizate	100111
numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1361
numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	5
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	159
numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	243
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Verificari efectuate

In urma verificarilor informatiilor transmise de ANB cuprinzand baza de date existenta la data de 02.09.2008, 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 in conformitate 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**”.

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2008, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare, identificand un numar de 243 contoare care deservesc mai mult de 2 imobile. Numarul imobilelor deservite de aceste contoare a fost identificat la 522. 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);

Concluzii privind raportul ANB din 08.10.2008

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

numar de bransamente comune	222
numar de blocuri din aria bransamentelor comune	478
numarul total de bransamente ale clientilor	101933-222+478 = 102189
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	100111 +21 = 100132 (21 reprezinta nr. de bransamente considerate conforme din cele propuse ca EA)
numar de EA4 - retele telescopice stabilite de HCGMB nr.69/2006	159
numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	1361
numar de EA2 complexe comerciale/platforme industriale aprobate ca EA	5
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1:

$$NS C1 = \frac{100132}{102189 - 159 - 1361 - 5} \times 100 = 99,47\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **99,47 %**, este 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 159 de EA cu codul EA4.1 – retele telescopice, 1361 de tipul EA1 – bransamente inchise, si un numar de 5 cazuri incadrate in categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale, dar si un numar de 243 de tipul EA4.2 – bransamente comune.

Tinand seama de Deciziile ARBAC anterioare privind evaluarea NS C1, excluderile prezentate de ANB de tipul EA4.2 nu au fost aprobate de ARBAC, conform prevederilor clauzei 1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini, Partea a III-a, Nivelele Serviciilor.

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 159 RT.

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 1361 de EA.

Cazurile de tipul EA2, au fost considerate drept EA, fiind greu de realizat separarea proprietatilor. In acest caz se aproba si cele 5 cazuri de EA2 prezentate de ANB.

Analiza Raportului ANB pentru anul 8 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, Decizia 27/2007 si Decizia 22/2008, 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 8 de concesiune.

numarul total de bransamente ale clientilor	101933
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	100111
numar de bransamente inchise aprobate ca EA	1361
numar de bransamente Complexe Comerciale/Platforme aprobate ca EA	5
numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA	159
numar de contoare comune	239
numar de bransamente din aria contoarelor comune	473
numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)	159
Nivel de Serviciu evaluat	99,22%
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 ilegitim puncte de vedere ale Comisiei de Experti, precum si Decizia Expertului Tehnic din 23.11.2004, contrare normei locale de referinta (HCGMB nr.157/2005), prevederilor legale, HCGMB nr.48/2005 si HCGMB nr.203/2005 precum si Deciziei ARBAC nr.3/2005).

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	101933-239+475= 102169
numarul de bransamente contorizate ale clientilor	100111 – 243 = 99872
numar de bransamente aprobate ca EA	1525
numar de contoare comune	239
numar de bransamente din aria contoarelor comune	487
numar de bransamente din aria RT propuse EA (HCGMB 69/2006)	158
Nivel de Serviciu evaluat	99,24%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Analiza EA

Odata cu raportul privind ECC, ANB a raportat pe langa numarul de 159 EA de tipul E.4.1. „retele telescopice”, un numar de 1361 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1, un numar de 5 cazuti de EA2 – Complexe Comerciale/Platforme Industriale, acestea au fost aprobate de ARBAC prin Decizia 27/2007. De asemenea a prezentat si un numar de 243 cazuri EA4.2 Bransamente comune, care nu au fost aprobate de ARBAC.

In cadrul Raportului Anual, ANB a prezentat un numar de 158 EA de tipul E4.1., un numar de 5 EA de tipul EA2, un numar de 1391 EA de tipul „bransamente inchise”- cod C1- EA1 care pot fi repartizate pe urmatoarele categorii de utilizatori, astfel:

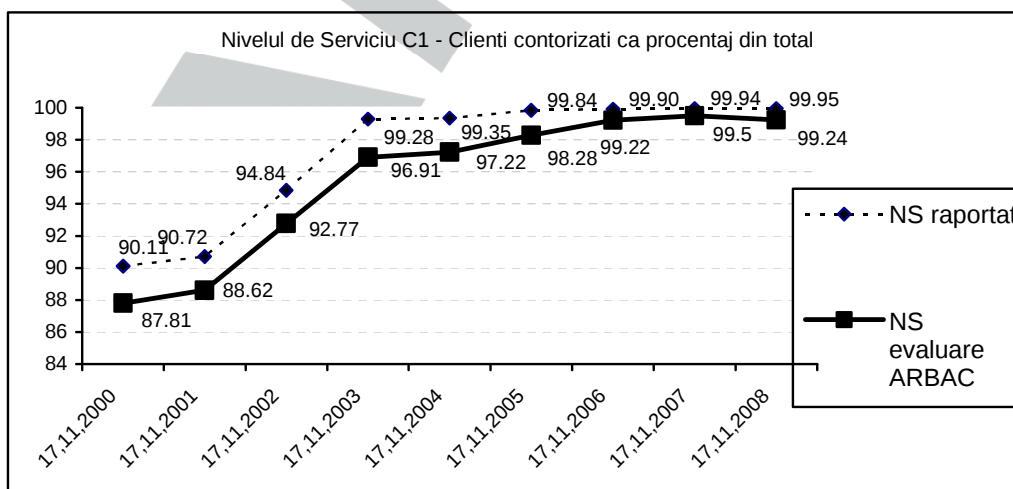
- 3 agenti economici;
- 31 asociatii proprietari/locatari;
- 1037 casnici.

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 redată sub forma de cifre, evaluarea ARBAC, care a corectat raportările ANB de a lungul celor 6 ani de concesiune.

An de evaluare (17.11)	Numar contoare comune	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	NS evaluare ARBAC %
7	7	10	11	13
2000	682	74892	65761	87,81
2001	637	78546	69611	88,62
2002	627	79565	73816	92,77
2003	610	85448	82805	97,06
2004	433	89982	87480	97,22
2005	433	90861	89029	98,28
2006	418	94898	92622	97,72
2007	231	98158	95495	97,22
2008	239	102169	99872	97,72

4.A.16.11 Evolutia indicatorului C1 – Clienti contorizati ca procentaj din total

4.A.17. "C2" Timpul de realizare de noi bransamente la rețeaua de apă și racorduri la canalizare**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.17.1 Definitie: timpul pentru a furniza bransamente noi la conducte de apă potabilă și/sau racorduri de canalizare.

4.A.17.2 Formula de calcul: raportul dintre solicitările rezolvate în 3 luni și totalul solicitărilor, respectiv 3 săptămâni sau 1 săptămână și totalul solicitărilor.

4.A.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 (întrucât ARBAC a constatat că la data la care trebuia îndeplinită conformitatea aceasta nu s-a realizat).

4.A.17.4 Masurat prin: un registru ținut de concesionar care să includă o bază de date detaliată.

4.A.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.

4.A.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:

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

4.A.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 terti (agenti economici decat Concesionarul).

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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.

4.A.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 17.11.2007 – 16.11.2008 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.06.2007– 27.06.2008).

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: 75 solicitari, realizat = 60, excluderi solicitate = 15, conformitatea = 100%;
- solicitari de proiecte de bransamente apa si/ sau racorduri canal executate de ANB fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;
au fost: 620 solicitari, realizat = 620, conformitatea = 100%;
- bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor: 208 solicitari, realizat = 235, conformitatea = 100%.

Raportul Anual ANB anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2007 – 16.11.2008, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $\leq$ 3 luni, total 71 solicitari, din care:
 - 61 cereri realizate, conformitatea = 100%
 - 10 cereri EA, dupa cum urmeaza:
 - autorizatii de constructie/ avize solicitate si neeliberate = 8 cazuri
 - clandestini/ renuntari/ amanari = 2 cazuri
- 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 = 533 solicitari, din care:
 - a) 533 cereri proiectare bransament si/ sau racord de catre ANB, din care: 533 cereri realizate < 3 saptamani, conformitatea = 100%
 - b) 179 cereri receptie bransament si/ sau racord de catre ANB, din care: 179 cereri realizate < 1 saptamana, conformitatea = 100%

4.A.17.10 MONITORIZARE SI EVALUARE ARBAC:

Istoric:

ARBAC a reevaluat inregistrarile din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB, motiv pentru care, la Evaluarea Initiala, 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 aplicarea 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 8 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.

In urma verificarilor informatiilor prezentate si a aprobarii EA, se constata ca:

a) pentru bransamente apa si/sau racorduri canal la care s-a solicitat proiectarea in maxim 3 saptamani de la cerere s-au realizat un numar de **620** proiecte realizate la termen (din care 75 s-a optat pentru executie de catre ANB, 208 pentru executie de catre Terti, iar pentru 337 nu s-a solicitat executie), din totalul de 620 inregistrari, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

b) pentru bransamente apa si/sau racorduri canal executate in varianta “integral ANB”, in mai putin de 3 luni de la solicitare s-au realizat realizat **60** cazuri (din 60 de cazuri ramase dupa aprobarea EA, totalul solicitarilor fiind de 75) solicitari, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%;

c) pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare: **179** receptii realizate la termen din 179 solicitari, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

In urma evaluarii datelor din Raportul ANB si verificarilor efectuate, s-a constatat realizarea conformitatii in procent de 100% atat pentru lucrarile executate integral de ANB cat si pentru cele executate de terti si receptionate de ANB.

Evaluarea NS C2 pentru anul 8 de concesiune:

“Raportul Anual” cuprinde perioada 17.11.2007 – 16.11.2008

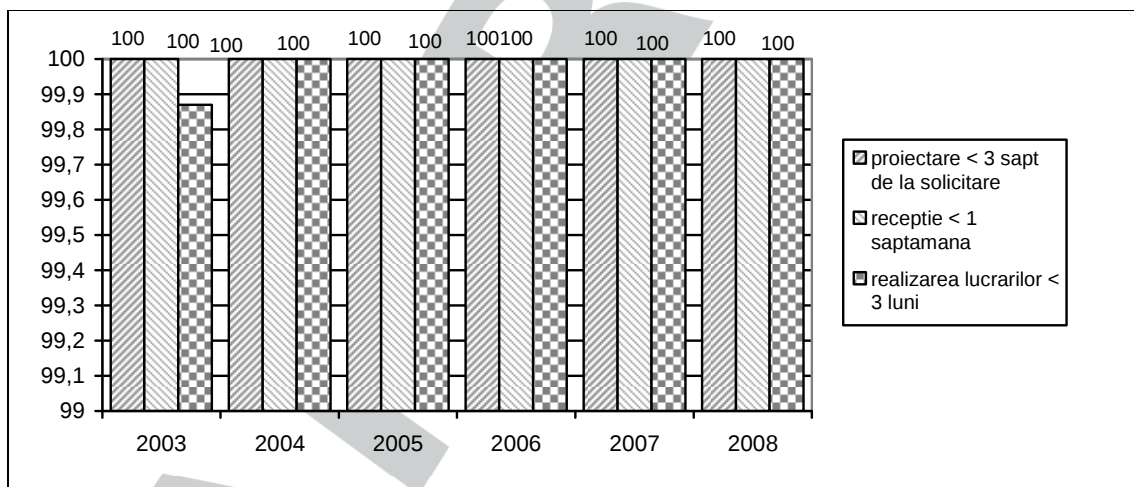
Din baza de date a ANB reiese ca sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

- 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 8 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 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	Valori NS raportate ANB 2008 / evaluate ARBAC
Furnizare de servicii de proiectare < 3 saptamani de la solicitare	99	<u>100</u> 15	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100
Inspectarea lucrarilor < 1 saptamana dupa primirea solicitarilor	99	<u>0</u> 0	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100
Realizarea de noi legaturi < 3 luni de la primirea cererii	99	<u>0</u> 0	<u>99,78</u> 99,78	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100	<u>100</u> 100



4.A.18 "C 3" Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.18.1 Definitie: Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

4.A.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

4.A.18.3 Termen limita de conformitate: anul 3 de concesiune (17.11.2003);

4.A.18.4 Masurat prin: un registru tinut de Concesionar care sa includa o baza de date detaliata

4.A.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.

4.A.18.6 Excluderi Admisibile (EA):

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

4.A.18.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.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

4.A.18.9 Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2008, avand drept perioada de evaluare 28.09.2007 – 27.09.2008.

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 ale NS C3 :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile pentru **99,50 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile pentru **0,50 %** din cazuri;

Raportul Anual ANB anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2007 – 16.11.2008, iar datele raportate au fost urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,49%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,51%** din cazuri.

4.A.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, nr.28/26.10.2007 nr.23/23.10.2008 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 inregistrarile 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 "intrebare privind facturarea" si s-au luat in calcul la acest NS numai intrebarile clientilor care au primit raspuns scris, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

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

In inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu C3, aceste cazuri au avut durate de raspuns 0 zile (clientii au primit raspunsuri verbale in momentul solicitarii).

Dintr-un total de 200 intrebari privind facturarea, au ramas un numar de 199 cazuri care au primit raspunsuri scrise si doar la un caz 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 si a verificarilor facute, s-a determinat realizarea conformitatii in procent de 99,50%, aceeasi ca valoarea prezentata de ANB.

Evaluarea NS C3 pentru anul 8 de concesiune:

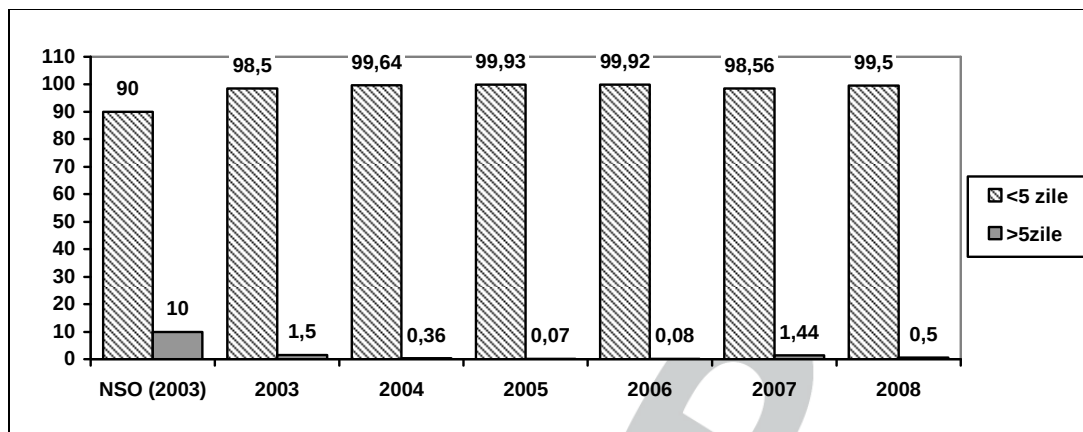
ANB a transmis "Raportul Anual" in care sunt evidentiata rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2007 - 16.11.2008.

In anul 8 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).

4.A.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 rap. 2003(%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS rap.2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS Rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind facturarea	0-5 zile	90	98.5	99.64	99.93	99,92	98,56	99,50
	> 5 zile	10	1.5	0.36	0.07	0,08	1,44	0,50
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

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



4.A.19 "C 4" Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.19.1 Definitie : Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

4.A.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.

4.A.19.3 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

4.A.19.4 Masurat prin : inregistrarea tuturor reclamatilor scrise.

4.A.19.5 Monitorizat prin : In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrarile privind toate reclamatile scrise, precum si tabelele rezumative.

4.A.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.

4.A.19.7 Nivelul Standardului Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE ARBAC

4.A.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;

4.A.19.9 Rapoarte ANB in anul 8 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, 07.10.2008. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (18.09.2007 – 17.09.2008) 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 **98,37%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **1,63 %** din cazuri;

b) Raport Anual ANB, anul 8 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2007 – 16.11.2008), iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **98,37%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **1,63%** din cazuri;

4.A.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, nr. 29/26.10.2007 si 17/23.10.2008 au fost certificate si Evaluările de Continuare a Conformitatii la NS C4.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada (28.09.2007-27.09.2008):

a. Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (18.09.2007 – 27.09.2008) tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 17.09.2008.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 1107 reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

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

Fata de formatul aprobat in Decizia ARBAC nr. 24/ 2003, in baza de date in format electronic lipsesc rubricile:

- nume petent;

- adresa petent;
- continutul raspunsului;
- rabat;

Aceste informatii au putut fi verificate, prin sondaj, la sediul ANB, ele existand in baza de date. Reclamatiiile au fost diverse ca tematica si au fost clasificate de astfel :

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	205
Reclamatii factura	550
Reclamatii bransamente	272
Reclamatii calitate mediu	5
Reclamatii racord canalizare	75
TOTAL	1107

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 reclamatiiilor 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 reclamatiiilor 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 un control la ANB si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvării, pentru un esantion de inregistrari din baza de date.

Pe baza esantionului verificat de catre ARBAC la sediul ANB in data de 29.09.2008 s-a putut concluda faptul ca ANB a respectat precizarile ARBAC.

Din baza de date existenta s-au verificat documente justificative privind inregistrarile, o parte dintre acestea fiind fotocopiate.

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 rezolvării”, data transmiterii acestui raspuns imediat si nu data la care s-a transmis raspunsul definitiv, care sa contina solutia si temeiul legal al acesteia;
- 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.

Statistic se poate observa o reducere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2007-2008 fata de anul contractual 2006-2007, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2006-2007	2007-2008
Reclamatii citire	268	205
Reclamatii factura	927	550
Reclamatii mediu	7	5
Reclamatii bransamente	423	272
Reclamatii retea canalizare	167	75
TOTAL	1792	1107

d.Concluzii:

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, ARBAC a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia nr. 17/23.10.2008, conformitatea realizata fiind de 98,37%.

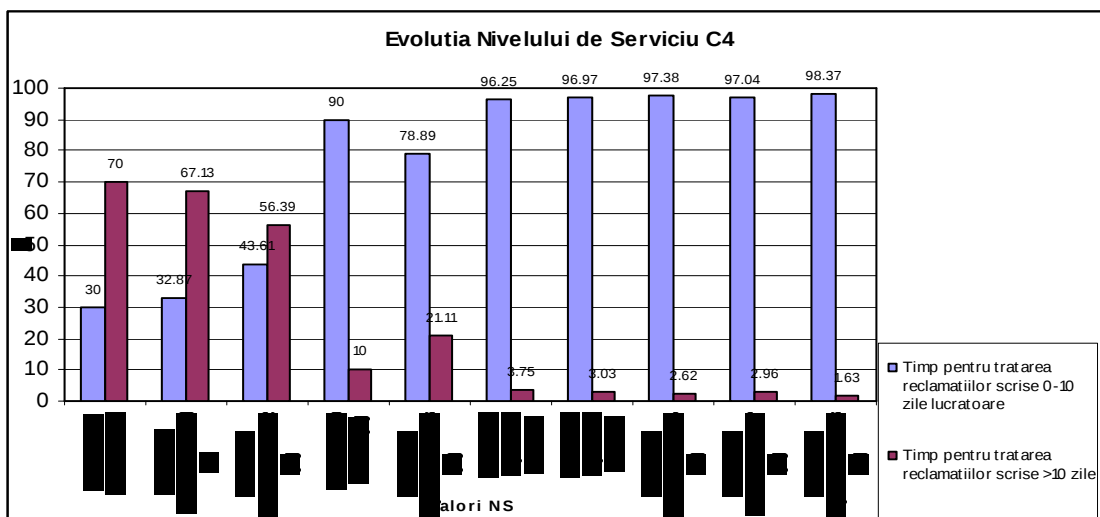
Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 8 de concesiune:

Se constata o reducere a numarului de reclamatii scrise de la 1792 in anul 7 de concesiune, la 1107 in anul 8 de concesiune.

In anul 8 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv.

4.A.19.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise :

Denumire	Timp de rezolvare conf. CC	Valori NSO Anul 3 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap.2008 (%)
Timp pentru tratarea reclamatilor scrise	0-10 zile lucratoare	90	78.89	96.25	96.97	97.38	97.04	98.37
	>10 zile	10	21.11	3.75	3.03	2.62	2.96	1.63



4.A.20. "C5" Timpul de raspuns la contactele telefonice**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.20.1 Definitie = Timpul pentru a raspunde la contactele telefonice

4.A.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.

4.A.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 noiembrie a fiecarui an pana la 26 noiembrie a anului urmator.

4.A.20.4 Masurat prin: un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata

4.A.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.

4.A.20.6 Excluderi Admisibile (EA):

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

EA Suplimentare propuse de ANB

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

Tipurile de E.A suplimentare au fost analizate de ARBAC si a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise, inasa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\leq 15s; 30s$), 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.

4.A.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

4.A.20.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr. 21/2002:

- Raspuns in 15 secunde la 50% din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la 75% din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la 100% din apeluri;

4.A.20.9 Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:**Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii predat de ANB in data de 05.12.2008, avand drept perioada de evaluare 27.11.2007 – 26.11.2008, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **88,09 %** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,58 %** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,42 %** din apeluri.

Raportul Anual ANB anul 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (27.11.2007 – 26.11.2008). ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **88,09%** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **99,52%** din apeluri;

- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **0,42%** din apeluri.

4.A.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), ANB nu a realizat o masurare exacta a timpului de raspuns la apelurile telefonice incepand cu data de 27.07.2003, asa cum prevedea cerintele din Caietul de Sarcini a Contractul de Concesiune.

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

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

In situatia in care nu s-au putut efectua inregistrari pe intreaga perioada de evaluare, s-a transmis la ANB Scrisoarea de Respingere a Conformitatii a NS C5 in data de 28.10.2003, prin Decizia nr. 36/2003.

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. 3/2004 privind Certificarea Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisorii 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, 37/21.12.2007 si nr. 26/16.12.2008 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii NS C5 in baza informatiilor transmise de ANB.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada (27.11.2007-27.11.2008):

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).

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	265.339
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	260.617
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	229.566

Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	258.555
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	1078
Timpul mediu de raspuns	6 secunde
Numarul de apeluri abandonate	4.722

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada (27.11.2007 – 26.11.2008) este:

- **88,09% fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **99,58% fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

ARBAC a solicitat verbal, in data de 10.12.2008 lista cu numarul de apeluri preluate de mesageria vocala a CTA.

ANB a transmis situatia apelurilor telefonice preluate de mesageria vocala defalcate pe timpi de raspuns, astfel:

Timp de raspuns	Numar apeluri mesageria vocala
0- 15 sec	195
16-30 sec	23.947
>30 sec.	24

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	265.339
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	260.617
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec	229.371
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec	234.608
Numarul de apeluri la care s-a raspuns peste 30 sec	12
Timpul mediu de raspuns	6 secunde
Numarul de apeluri abandonate	5.706
Excluderi admise pentru intervalul de timp 0-15 sec	4722

In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 26/16.12.2008 a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 cu urmatoarele valori:

- **88,01 % fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- **90,02 % 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.

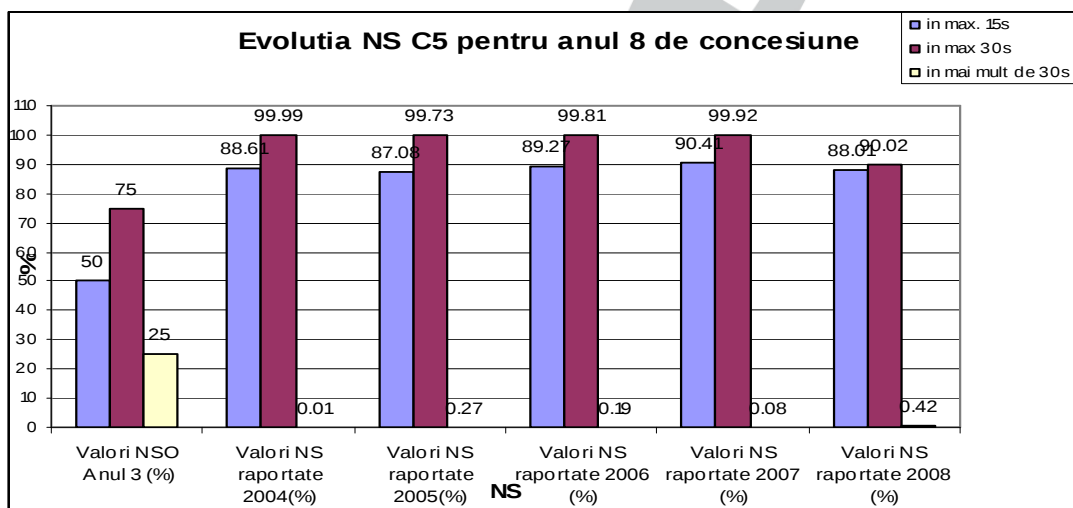
Evaluarea NS C5 pentru anul 8 de concesiune:

Raportul Anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2007 – 16.11.2008.

In perioada de evaluare s-a constatat o crestere continua a numarului de apeluri telefonice primite, ceea ce demonstreaza eficacitatea si increderea clientilor in rezolvarea problemelor pe care le au, pe aceasta cale.

4.A.20.11. Evolutia Nivelului de Serviciu C5 Timpul de raspuns la contactele telefonice

Timp de rezolvare conf. CC	Valori NSO Anul 3 (%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS raportate 2006 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)
in max. 15s	50	88.61	87.08	89.27	90.41	88.01
in max 30s	75	99.99	99.73	99.81	99.92	90.02
in mai mult de 30s	25	0.01	0.27	0.19	0.08	0.42



4.A.21. "C6" Timpul pentru a trata solicitarile de vizite ale clientilor**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.21.1 Definitie: Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente.

4.A.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.

4.A.21.3 Termen limita de conformitate: anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003).

4.A.21.4 Masurat prin: inregistrarea tuturor solicitarilor de audiente

4.A.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.

4.A.21.6 Excluderi Admisibile (EA):

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune

4.A.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

4.A.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;

4.A.21.9 Rapoarte ANB in anul 8 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2008, avand drept perioada de evaluare (28.09.2007 – 27.09.2008). 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 8 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2007 – 16.11.2008), 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.

4.A.21.10 Monitorizare si evaluare ARBAC in anul 8 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, nr. 30/26.10.2007 si nr. 18/23.10.2008 a certificat solicitarile ANB pentru Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada (28.09.2007-27.09.2008):

a. Analiza informatiilor de la SC Apa Nova SA

ARBAC a inceput verificarile pentru acest nivel de serviciu in data de 29.09.2008.

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 audiente;
- semnatura clientului.

c. Alte constatari

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 350 de solicitari de audiente, din care 196 de audiente s-au tinut, iar 154 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 2008 si din verificarile ARBAC pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente tinute lunar de ANB este de peste 16 audiente.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 154 evenimente care sa constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

d. Concluzii

In continuare trebuie luate masuri privind "tratarea problemei" astfel incat raspunsul dat petentilor la audiente sa fie concludent si sa raspunda exact problemelor acestora. Aceasta ar duce la scaderea numarului revenirilor petentilor pe acelasi subiect si la diminuarea numarului de litigii inregistrate la ARBAC.

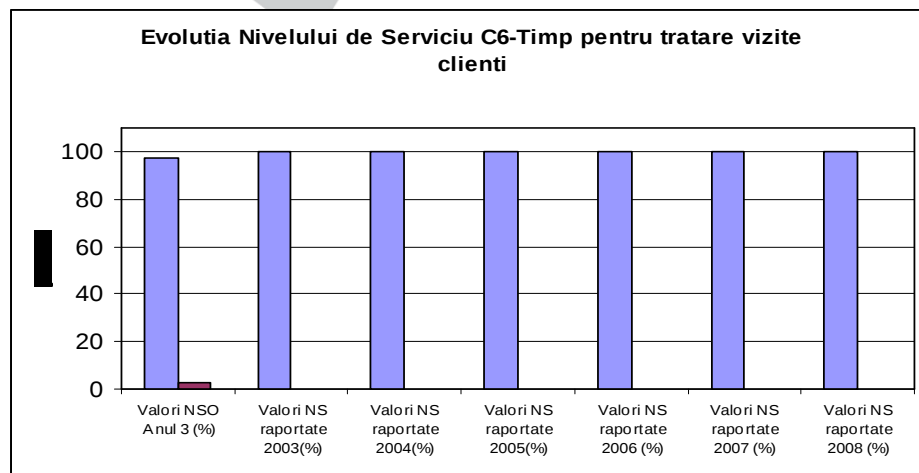
Evaluarea NS C6 pentru anul 8 de concesiune:

ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada (17.11.2007 – 16.11.2008).

In urma verificarilor de catre ARBAC a acestui Raport, s-a constatat ca, in anul 8 de concesiune, valorile NS realizate sunt peste SO.

4.A.21.11 Evolutia Nivelului de serviciu C6 - Timpul pentru a trata solicitarile de vizite ale clientilor

Denumire	Val. NSO anul 3 (%)	Valori NS rap.2003 (%)	Valori NS raportate 2004(%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS raportate 2006(%)	Valori N.S. raportate 2007 (%)	Valori N.S. raportate 2008 (%)
Timp pentru tratare vizite clienti	97	100	100	100	100	100	100
(audiente)	3	0	0	0	0	0	0
	100	100	100	100	100	100	100



4.A.22. " C7 " Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.22.1 Definitie : Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.

4.A.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.

4.A.22.3 Termen limita de conformitate : anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

4.A.22.4 Masurat prin : o inregistrare a tuturor solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii.

4.A.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.

4.A.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 8 de concesiune, urmare a refuzului clientului de a permite ridicarea contorului inainte de rezolvarea litigiului legat de valoarea facturilor emise.

4.A.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

4.A.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;

4.A.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 08.10.2008 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2007 - 27.09.2008 si tratate pina la 27.09.2008, raportandu-se un numar de 280 de solicitari privind verificarea contoarelor. La 1 dintre aceste cazuri clientul care a solicitat verificarea a renuntat la aceasta actiune. Cele 279 cazuri au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Singurul caz la care nu s-a facut verificarea a fost incadrat in categoria Excluderilor Admisibile, pentru care Concesionarul nu a prezentat dosar la ARBAC. Avand in vedere faptul ca este 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 8 al Concesiunii.

Raport Anual ANB in anul 8 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2007 – 16.11.2008 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 252, din care 251 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 1 caz de Excludere Admisibila. ANB nu, pentru singurul caz, nu a prezentat dosare la ARBAC in vederea obtinerii aprobarii Excluderilor Admise asa cum prevede Contractul de Concesiune si Decizia ARBAC nr. 23/2005.

4.A.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, nr.31/26.10.2007 si nr.24/23.10.2008 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2007-27.09.2008

a. Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 08.10.2008, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 280 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, 279 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 279 solicitari, in 176 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 280 de verificari metrologice efectuate, 215 cazuri au avut ca rezultat “respins”, ceea ce reprezinta aproximativ ~77% din total, iar 64 cazuri au avut ca rezultat “admis”. Din cele 215 de verificari metrologice al caror rezultat a fost “respins”, in 176 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea.

In concluzie in ~77% 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 acesta perioada de evaluare, se poate contura o imagine asupra fiabilitatii si calitatii aparatelor de masura ale operatorului.

d. Concluzii

Din cele 280 solicitari de verificari metrologice efectuate, 279 au fost solutionate in intervalul de 3 luni de la solicitare, 215 au avut ca rezultat “respins”, iar 64 au avut ca rezultat “admis”.

In baza datelor prezentate de ANB si a evaluarii realizate, ARBAC a aprobat prin Decizia nr. 24/23.10.2008 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 8 de concesiune, s-a constatat respectarea Standardului Obiectiv. S-a constatat de asemenea o scadere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 493 in anul 7 de concesiune la 252 in anul 8. Aceasta scadere a solicitarilor a trebuit corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca din totalul contoarelor verificate ~75 % 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.

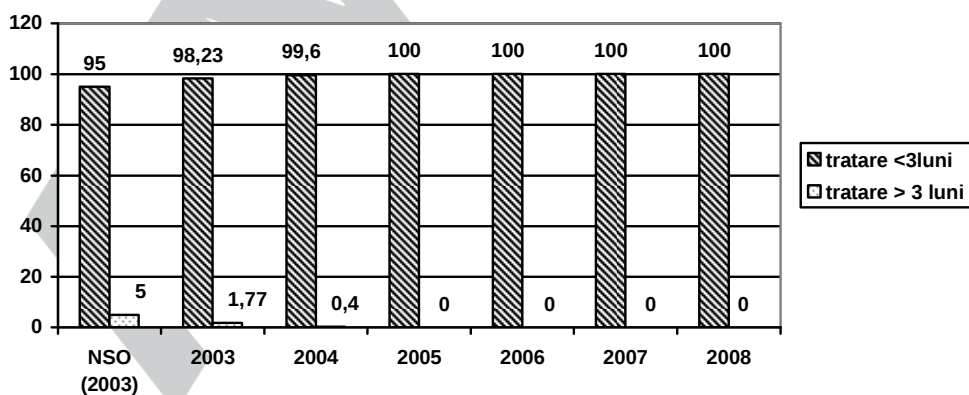
O situatie a solicitarilor de verificare a contoarelor, raportata la numarul de contoare existente la utilizatori este prezentata in tabelul de mai jos.

	2005	2006	2007	2008
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252
Nr. contoare existente	89462	92914	95078	101123
%	0,3	0,37	0,52	0,25

4.A.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 (%)	Valori NS Raportate 2008 (%)
Timp Pentru Tratarea Solicitarilor Privind Acuratetea coontorizarii	In maxim 3 luni de la Solicitare	95	98,23	99,6	100	100	100	100
	In mai mult de 3 luni de la Solicitare	5	1,77	0,4	-	-	-	-
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100

NS C7 - Tratare solicitari privind verificarea acuratetii



4.A.23 "D1" Presiunea minima la bransament apa industrială**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.23.1 Definitie : Presiunea la bransamentul de apa industrială conform clauzelor prevazute in "Contractul de furnizare apa industrială" incheiat cu fiecare agent economic.

4.A.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.

4.A.23.3 Termenul limita de conformitate : anul 5 de concesiune – 17.11.2005.

4.A.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.

4.A.23.5 Monitorizat prin : ARBAC verifica registrul baza de date tinut de Concesionar privind detalii asupra N.S., analize de caz, verificari, etc.

4.A.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

4.A.23.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100% din solicitarile clientilor rezolvate conform Contractului de furnizare apa industrială.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.23.8 Nivelul Standardului de Baza (NSB) aprobat prin Decizia ARBAC nr.26 din 20.11.2002= 90%

4.A.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 2008 = 100%, privind presiunea la un numar de 76 bransamente pentru apa industrială.

4.A.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 2008 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv (28.09.2007 – 27.09.2008) a existat 1 singur caz notificat de lipsa presiune la un bransament de apa industrială, avand o problema punctuala si a fost rezolvat 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 2008 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

4.A.24 "D2" Continuitatea alimentarii apa industrială**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.24.1 Definitie : Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa.

4.A.24.2 Formula de calcul : Raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate.

4.A.24.3 Termenul limita de conformitate : anul 5 de concesiune – 17.11.2005.

4.A.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.

4.A.24.5 Monitorizat prin : ARBAC verifica registrul baza de date tinut de Concesionar.

4.A.24.6 Excluderi Admisibile (EA) : nu sunt prevazute in Contractul de Concesiune.

4.A.24.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) : 100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

4.A.24.8 Nivel Standardul de Baza aprobat (NSB) = 90% prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002.

4.A.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 2008: 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.

4.A.24.10 Monitorizare si Evaluare 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 2008 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 si cazurile de lipsa apa notificate in perioada 28.09.2007 – 27.09.2008 pentru apa industrială. Astfel, in perioada mentionata au fost inregistrate un numar de 6 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială generate de interventiile ANB si 2 cazuri notificate de lipsa apa generate de probleme punctuale. 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 2008 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

4.B. ACTIVITATEA DESFASURATA

4.B.1. Decizii privind respectarea Conformitatii cu Nivelele de Servicii

In perioada 15 mai 2008 – 15 mai 2009, 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. 5/10.06.2008 privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS A5 - **Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie**

DECIZIA nr. 6 / 10.06.2008 - privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru NS A5 - **Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie**

DECIZIA nr. 8 / 23.07.2008 - 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. 9 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – **Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie**

DECIZIA nr. 10 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – **Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila**

DECIZIA nr. 11 / 23.10.2008 - 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. 12 / 23.10.2008 - 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. 13 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – **Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare**

DECIZIA nr. 14 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A1 – **Calitatea apei potabile**

DECIZIA nr. 15 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – **Presiunea la bransament pentru apa industriala**

DECIZIA nr. 16 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – **Continuitatea serviciului pentru apa industriala**

DECIZIA nr. 17 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – **Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise**

DECIZIA nr. 18 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - **Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**

DECIZIA nr. 19 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – **Presiunea la bransament**

DECIZIA nr. 20 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – **Continuitatea serviciului**

DECIZIA nr. 21 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – **Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor**

DECIZIA nr. 22 / 23.10.2008 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – **clienti contorizati ca procentaj din total**

DECIZIA nr. 23 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – **Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

DECIZIA nr. 24 / 23.10.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – **Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**

DECIZIA nr. 25 / 9.12.2008 - privind aprobarea Proiectului Bugetului de venituri si cheltuieli al ARBAC pe anul 2009

DECIZIA nr. 26 / 16.12.2008 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C5 – **Timpul de raspuns al apelurilor telefonice**

DECIZIA nr. 27 / 23.12.2008 - 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. 28 / 23.12.2008 - 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.B.2. Decizii cu privire la neindeplinirea obligatiilor contractuale de catre ANB

Daca in anii anteriori numarul petitiilor inregistrate la ARBAC era numeros datorita problemelor existente la utilizatorii din aria „retelelor telescopice”, pentru solutionarea carora ARBAC a emis decizii de conformare a Concesionarului – ANB. In ultimul an, datorita solutionarii in proportie de 80% a „retelelor telescopice” - inlocuirea conductelor si realizarea de bransamente contorizate cel putin la nivel de bloc, ARBAC nu a mai avut motive sa emita Decizii de solutionare a litigiilor pe aceasta tema.

4.B.3 Expertiza litigiilor dintre clienti si ANB

Intre atributiile ARBAC intra si asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti.

In perioada 15.05.2008- 15.05.2009 s-au inregistrat la ARBAC un numar de 45 de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare.

Din cele 45 de litigii inregistrate, pentru 37 dintre ele s-au solicitat clarificari la ANB, iar dupa analiza tuturor informatiilor referitoare la aceste solicitari, s-au trimis scrisori de informare petentilor. Mai exista un numar de 3 petitii la care se asteapta raspunsul ANB referitor la modalitatea de solutionare, iar pentru 3 dintre urmeaza a se solicita informatii (fiind inregistrate cu putin timp inaintea emiterii prezentului raport).

Pentru un numar de 18 petitii s-au solicitat rezolvare ale unor probleme legate de canalizare, pentru un numar de 14 petitii se reclama facturarea necorespunzatoare practicata de ANB, pentru 6 dintre ele se reclama lipsa contorizarii individuale, pentru 3 se reclama lipsa presiunii.

4.B.4. Banca de date a ARBAC si transparenta deciziilor ARBAC

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

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

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 sintezele acestui raport;

c) Asigurarea transparentei indicatorilor de performanta si a sintezelor efectuate – in principal prin postarea pe website-ul www.arbac.ro a tuturor deciziilor ARBAC privind reglementarea concesiunii, precum si a altor documente ale concesiunii ce se supun 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 în Monitorul Oficial al Municipiului București a deciziilor ARBAC de interes general, prin postarea acestor decizii și a raportului anual al ARBAC pe website-ul sau, prin supunerea dezbaterii publice, pe website, a punctelor sale de vedere, prin participarea reprezentanților ARBAC la întâlnirile publice cu cetățenii, organizate de asociații civice și primării.

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, întocmește puncte de vedere la proiecte legislative în domeniul serviciilor publice, și răspunde la întrebări ale

institutiilor publice cu privire la reglementarea serviciilor de alimentare cu apa si canalizare din Municipiul Bucuresti.

4.B.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 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:

- solutionarea problemei Auditului de Mediu, avand drept urmare aprobarea de catre CGMB a Hotararii nr.56/27.02.2009 privind *„aprobarea masurilor de Restaurare a riscurilor si raspunderilor legate de Mediul Inconjurator, in aplicarea clauzei 16 „Mediul Inconjurator” din Contractul de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti.”*, prin care au fost aprobate lucrarile in sarcina Concesionarului precum si repartizarea finantarii lucrarilor de Restaurare.

- incercarea de solutionare a datoriilor RADET si tinand seama de Ordinul ANRSC nr.483/2008, a participat la elaborarea proiectului de HCGMB *privind preluarea facturarii de catre ANB, a cantitatii de apa rece pentru prepararea apei calde menajere*. CGMB a considerat oportun acest proiect si l-a aprobat prin Hotararea nr.54/2009.

- aprobarea masurilor de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune. CGMB a aprobat prin Hotararea nr.55/27.02.2009 acest proiect, care este de fapt o continuare a programului privind solutionarea problemei „retelelor telescopice” aprobat prin HCGMB nr.69/2006.

De asemenea ARBAC a participat 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 National de Reglementare in domeniul Energetic, etc.) si sub coordonarea Ministerului Mediului si Gospodarii Apelor - Administratia Nationala “Apele Romane”, in cadrul activitatii de monitorizare a respectarii de catre Concesionar a clauzei 36 din Contractul de Concesiune si a eventualelor EA la NS A1.

Capitolul 5. 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. Medierea de catre Expertul Tehnic a disputei Nivelului de Servicii A8 – facturi emise pe baza contorului ca procent din totalul facturilor

Tinand seama ca singurul Nivel de Serviciu, dintr-un total de 22 evaluate, care nu a obtinut Conformitatea este Nivelul de Serviciu A8 - *„facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor”*, existand de mai mult timp o disputa intre ARBAC si SC Apa Nova Bucuresti SA privind modalitatea de evaluare, impreuna cu SC Apa Nova Bucuresti SA s-a dorit solutionarea acestei probleme.

Divergentele de opinie privind modalitatea de evaluare a acestui NS de catre SC Apa Nova Bucuresti SA si ARBAC au aparut inca de la stabilirea Nivelului Standardului de Baza (anul 2002) pentru utilizatorii din aria bransamentelor comune mai multor utilizatori.

Din anul 2005, ARBAC a respins Conformitatea acestui Nivel de Serviciu, prin mai multe Decizii (nr.38/2005, nr. 26/2006 si 23/2007), contestate de ANB, aceasta propunand si o mediere a acestui subiect de catre Expertul Tehnic.

Desi disputa nu a fost solutionata, ARBAC a emis Deciziile nr.3/2006, nr.7/2006 si nr.6/2007 cu privire la penalizarea Concesionarului ANB.

In anul 2008 neexistand o cale amiabila de solutionare a disputei dintre ARBAC si ANB privind evaluarea NS A8, de comun acord s-a solicitat medierea disputei de catre Expertul Tehnic, in conformitate cu clauza 48.5 din Contractul de Concesiune.

In cadrul Deciziei Expertului Tehnic din 12.10.2008, se prevad lucruri concrete referitor la modalitatea de evaluare a acestui NS, precum si o serie de recomandari, legate de initierea unui program similar celui realizat pentru solutionarea *„retelelor telescopice”*. *„Expertul Tehnic recomanda ca partile, intr-o buna cooperare cu Municipality, clienti relevanti si celelalte parti interesante, sa initieze si sa realizeze intr-un timp scurt un program de remediere similar celui aflat acum in curs de realizare pentru RT”*.

Aceasta recomandare a fost finalizata prin adoptarea de catre CGMB a Hotararii nr.55/2009.

2. Raportul Comisiei de Experti pentru clarificarea situatiei referitoare la Nivelul Standardului de Baza a NS A4 si NS B2 Acoperire cu retele de apa, respectiv de canalizare

Comisia de Experti (CE) a vizitat ANB si Reglementatorul Tehnic - ARBAC urmare a invitatiei comune facuta de aceste parti, in luna Noiembrie 2008, la Bucuresti, in scopul de a incerca si a acorda sprijinul pentru depasirea diferentelor de opinii intre parti in legatura cu NS A4 - acoperire apa si NS B2 - acoperire canalizare.

Avand in vedere faptul ca prevederile CC – Anexa „Caiet de sarcini” – Partea a III a aferente NS A4 si NS B2 nu specifica lista si lungimea strazilor lipsite de retele publice de alimentare cu apa si canalizare in sarcina Concesionarului ANB, NS A4 si NS B2 este o obligatie a ANB ca entitate responsabilă pentru planificarea la timp, finantare (in cadrul tarifului) și executarea lucrărilor, pentru instalarea de conducte, care rezultă din prevederile din contractul de concesiune (CC).

Comisia de Experti a decis ca obligatiile ANB în această privință să fie urmatoarele (tinandu-se seama de informatiile ce au fost puse la dispozitia ofertantilor, precum si documentele anexe ale Contractului de Concesiune):

- Obligația generală care trebuie respectată este ca lungimea străzilor care urmează să fie dotate cu conducte este de 246 de km pentru rețelele de apă, respectiv 210 km pentru rețele de canalizare. Aceste lungimi corespund cu lista livrată a străzilor cu lungimile lor măsurate în cadrul așa-indicatălor zone "lipsite" pe hărți cu zona de serviciu. Aceste lungimi coincid (cu includerea marjelor de inexactitate a măsurării) cu lista străzilor relevante în baza de date furnizată ofertanților și prezentă în baza de date la acea dată, care au ca rezultat o lungime de 240 km, respectiv 210 km;
- Până la sfârșitul anului 2010, obligația ANB este de a dota prevedea conducte de apă pe o lungimea a străzilor de 110 km și respectiv pentru 91 km lungime străzi cu rețele de canalizare, pentru străzi pavate identificate la sfârșitul anului 2007.

3. Penalizarile Concesionarului

Una din problemele majore privind derularea Contractului de Concesiune a Serviciului Public de Alimentare cu Apă și Canalizare o constituie propunerile de penalizare a Concesionarului S.C. Apa Nova București S.A., conform Clauzei 28 – Penalități, facute de Agenția de Reglementare a Nivelelor lor de Servicii Apă – Canal a Municipiului București (ARBAC) în conformitate cu Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9 / 24.10.2002, nr. 6 / 14.02.2006, nr. 34 / 21.07.2006 și nr. 3 / 17.01.2007 și care au fost contestate de către Concesionarului ANB.

Urmare a 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 de accesare a garanției de execuție.

Intrucât CGMB a dispus demararea „Procedurii” de accesare a Garanției de Execuție (Clauza 25.4.1 – Contractul de Concesiune), ARBAC a înaintat Comisiei de Experti solicitarea de a emite o Hotărâre referitoare la aceste penalități, conform Procedurii sus-menționate.

4. Medierea disputei dintre ARBAC și ANB privind „Programul de restructurare a riscurilor de mediu existente la data licitației prevăzute în Raportul din aprilie 2008.

Această acțiune s-a finalizat prin promovarea și aprobarea HCGMB nr.56/2009, care aprobă „PROGRAMUL”, prevăzut ca o condiție suspensivă a Auditului de Mediu.

Capitolul 6. PROBLEME ALE CONCESIUNII IN CURS DE REZOLVARE

Pe langa aspectele tehnice strict legate de monitorizarea Nivelelor de Servicii si rezultatele acestei monitorizari, analizate la cap. 4, derularea concesiunii a pus in evidenta o serie de probleme majore, definite astfel datorita impactului mare asupra utilizatorilor, care au necesitat si necesita in continuare masuri adecvate pentru o rezolvarea corecta a lor.

6.1 Probleme intampinate in anul 8 de concesiune, prezentate de Concesionar

Concesionarul a prezentat in Raportul sau o serie de probleme intampinate in anul 8 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 accesare executie a garantiei de executie;
- b) Forta Majora, invocata in cazul Crivina;
- c) Recuperarea datoriilor RADET acumulate fata de ANB;
- d) Comune limitrofe;
- e) Auditul de mediu;
- f) Impactul lucrarilor de modernizare a strazilor;
- g) Discutii asupra anumitor clauze ale Contractului de Concesiune;
- h) Noul regulament municipal al serviciilor;
- i) Caseta de apa uzata;
- j) Bransamente clandestine pe retele noi;
- k) Deversarea namolului de la Uzina Rosu;
- l) Inregistrari si revendicari de catre terti ale terenurilor concesionate;
 - inregistrarea cadastrala a bunurilor concesionate;
 - revendicarea de catre terti;
 - apeducte si zone de protectie sanitara.
- m) Emiterea de autorizatii si permise oficiale;
- n) Facturarea pentru cismele publice;
- o) Evacuarea in reseaua de canalizare a surplusului din lacurile administrate de Municipalitate;
- p) Furturile de capace ale caminelor de vizitare si de grilaje de guri de scurgere;
- q) Amenzi in cadrul modernizarilor rutiere;
- r) Santiere;
- s) Glina;
- t) Transferul in concesiune a extinderilor realizate de terti

ARBAC a analizat toate aceste probleme ridicate de ANB, inasa a considerat ca nu toate aceste evenimente sunt probleme majore, cum ar fi cele de la punctele f) g), h), j), m), n), o), p) si q) intrucat nu constituie motive care ar putea afecta conditiile de realizare a mai multor Nivele de Servicii.

ARBAC a retinut ca probleme majore mare parte din restul temelor invocate, dand tot concursul ANB, Concedentului pentru rezolvarea lor corecta (cum ar fi cele de la pct. c, d, e, h, o) in masura in care au fost prezentate la ARBAC o serie de solicitari pentru asemenea interventii si care au atestat cele afirmate de catre ANB.

ARBAC a participat la solutionarea problemei Auditului de Mediu, avand drept urmare aprobarea de catre CGMB a Hotararii nr.56/27.02.2009 privind „aprobarea masurilor de Restaurare a riscurilor si raspunderilor legate de Mediul Inconjurator, in aplicarea clauzei 16 „Mediul Inconjurator” din Contractul de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de

alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti.”, prin care au fost aprobate lucrarile in sarcina Concesionarului precum si repartizarea finantarii lucrarilor de Restaurare. ARBAC a participat de asemenea la incercarea de solutionare a datoriilor RADET si tinand seama de Ordinul ANRSC nr.483/2008, a participat la elaborarea proiectului de HCGMB privind preluarea facturarii de catre ANB, a cantitatii de apa rece pentru prepararea apei calde menajere. CGMB a considerat oportun acest proiect si l-a aprobat prin Hotararea nr.54/2009.

ANB a prezentat in raportul anual, la cap.7.3 o serie de elemente legate de Reglementatorul Tehnic:

- a) Observatii privind NS A8, NS A5 cu Excluderi Admisibile;
- b) Informatii difuzate de catre Reglementatorul Tehnic.

Toate aceste evenimente sunt prezentate de catre ANB in mod subiectiv. 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.

Decizia ARBAC nr.21/2008 privind conformitatea NS A8 la care ANB face referire, a fost luata tinand seama de decizia Expertului Tehnic, in urma medierii disputei dintre ARBAC si ANB privind modalitatea de evaluare a NA A8. Trebuie lamurit faptul ca ARBAC a specificat in cadrul Deciziei, la art 2 urmatoarele: *„Comunicarea de catre Parti catre ARBAC, ulterior emiterii prezentei decizii a unei hotarari care difera de cea a Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC privind evaluarea Nivelului de Serviciu - A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor”*. Acest lucru a fost facut intrucat ARBAC a trimis Concedentului o scrisoare prin care aducea la cunostinta rezultatul medierii, acesta rezervandu-si dreptul contractual de a deferii litigiul solutionarii prin arbitraj international. Pana in acest moment ARBAC nu a primit vreo comunicare prin care sa se propuna masuri contrare Deciziei nr.21/2008.

Dorim sa precizam ca ARBAC a respins de fiecare data conformitatea motivand si respingand de fiecare data contestatiile ANB ca fiind nejustificate. Decizia 21/2008 este o decizie care nu a fost contestata de nici una dintre Parti si a fost atinsa in urma concluziilor Expertului Tehnic. Raportul Expertului Tehnic a fost recunoscut si de catre CGMB prin adoptarea Hotararii nr.55/2009 privind *„aprobarea masurilor de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune.”*

In legatura cu afirmatiile ANB legate de NS A5 precum si de Excluderi Admisibile, dorim sa precizam ca obligativitatea deciziilor ARBAC este reflectata si de prevederile Contractului de Concesiune.

7.2 Sinteza a principalelor probleme ale concesiunii semnalate de ARBAC aflate in curs de rezolvare

Subiectele expuse la acest capitol urmaresc evidentierea a principalelor probleme existente in cadrul concesiunii, in curs de rezolvare.

a. Penalizarile Concesionarului

Una din problemele majore privind derularea Contractului de Concesiune a Serviciului Public de Alimentare cu Apa si Canalizare o constituie propunerile de penalizare a Concesionarului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., conform Clauzei 28 – Penalitati, facute de Agentia de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa – Canal a Municipiului Bucuresti (ARBAC) in conformitate cu Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 9 / 24.10.2002, nr. 6 / 14.02.2006, nr. 34 / 21.07.2006 si nr. 3 / 17.01.2007 si care au fost contestate de catre Concesionarului ANB.

Intrucat CGMB a dispus demararea „Procedurii” de accesare a Garantiei de Executie (Clauza 25.4.1 – Contractul de Concesiune), ARBAC a inaintat Comisiei de Experti solicitarea de a emite o Hotarare referitoare la aceste penalitati , conform Procedurii sus-mentionate.

Urmare acestei solicitari Comisia de Experti si-a exprimat opinia cu ocazia Raportului din ianuarie 2009, urmand ca sa emita o hotarare cu ocazia deplasarii la Bucuresti in luna iunie 2009.

b. Forta majora

Cazurile de forta majora au fost identificate ca fiind cele legate de situatia juridica a terenurilor, in special a celor pe care exista obiective importante ale sistemului de alimentare cu apa si de canalizare. Este de remarcat situatia Statiei de Tratare Rosu si a Statiei de Tratare Crivina cu apeductul aferent, aflate in functiune, unde este posibil riscul legat de revendicarile terenurilor pe care sunt amplasate aceste obiective, datorita tertelor persoane care inca isi revendica drepturi de proprietate. Este foarte important ca Municipality sa urgenceze clarificarea in justitie a tuturor problemelor patrimoniale privind terenurile aferente acestor obiective din cadrul sistemului concesionat, in caz contrar ANB poate solicita aplicarea prevederilor clauzei 45, referitoare la „forta majora”.

c. Recuperarea datoriilor RADET

Preocuparea pentru recuperarea datoriilor istorice ale RADET, a fost un subiect important si pentru ARBAC. Asa cum am specificat si la paragraful 6.1, ARBAC a participat la elaborarea si promovarea unui proiect de HCGMB prin care se poate evita acumularea datoriilor RADET catre ANB, privind contravaloarea serviciului de alimentare cu apa potabila utilizata pentru prepararea apei calde menajere. In acest sens CGMB a aprobat Hotararea nr.54/2009.

Datoria care nu a putut fi rambursata de RADET poate fi recuperata fie printr-o crestere a tarifului, fie prin invocarea de catre ANB a prevederilor clauzei 45 „forta majora”, cu recuperarea datoriilor de la bugetul local.

d. Comune limitrofe

Problema alimentarii cu apa potabila a comunelor limitrofe, care au fost alimentate in trecut si de RGAB, se va discuta si clarifica in cadrul Grupului de Lucru constituit pentru analiza Contractului de Concesiune a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, numit prin Dispozitia Primarului General.

e. Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare

In conformitate cu prevederile noului regulament cadru al serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, aprobat prin Ordinul ANRSC nr.88/2007, CGMB trebuia sa adopte un regulament propriu al serviciului bazandu-se pe acest regulament cadru, respectand totodata si prevederile Contractului de Concesiune.

In momentul actual, Primaria Municipiului Bucuresti a elaborat noul regulament, urmand ca in urmatoarea perioada continutul acestuia sa fie inaintat spre dezbatare publica si apoi spre aprobare in cadrul plenului Consiliului General.

f. Obligatiile ANB Nivelele de Serviciu A4 si B2 – extinderi retele de apa si canalizare

In anul 2008 ARBAC a solicitat Comisiei de Experti, clarificari privind disputa referitoare la extinderea retelelor publice de alimentare cu apa si de canalizare (pana la sfarsitul anului 2010).

In acest sens, Comisia de Experti a prezentat in ianuarie 2009 un Raport cu precizarea „listelor” cu strazile pavate si nepavate, lipsite de retele identificate la sfarsitul anului 2007, conform zonelor precizate in Contractul de Concesiune – Caiet de Sarcini, Partea a I-a.

In continuare ARBAC va prezenta Grupului de Lucru stabilit de Primarul General, propuneri privind devansarea termenului limita de conformitate a acestor Nivele de Servicii, prin masuri atat la nivelul Concesionarului cat si la nivelul Administratiei Publice Locale.

g. Transferul in concesiune a extinderilor realizate de terti

De la inceputul concesiunii, o parte a strazilor lipsite de conducte publice de alimentare cu apa si de canalizare au fost dotate cu aceste tipuri de conducte, realizate de catre administratiile publice ale sectoarelor municipiului Bucuresti, cu fonduri publice proprii.

Tinand seama de faptul ca prevederile HCGMB nr.54/2002 care precizau modalitatea de transferare in patrimoniul PMB si predarea in Concesiune a acestor investitii nu au fost puse in aplicare, ARBAC si ANB au deblocat aceasta operatiune in 2008, prin adoptarea unei

proceduri care reglementeaza transferul si care este in desfasurare.

In primele reuniuni care au avut loc, au fost analizate o serie de obiective realizate de sectoare – statii de pompare ape uzate, urmand ca documentele corespunzatoare transferului sa fie semnate in perioada urmatoare elaborarii prezentului raport.

AMRSP