

CUPRINS

I. Raportul de monitorizare si evaluare a derularii concesiunii in anul 9		
Introducere		Pag. 3
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune	Pag. 5
Capitolul 2	Avantajele Concesiunii pentru utilizatori si Municipalitate	Pag. 7
Capitolul 3	Obiectivele si atributiile AMRSP ca Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii	Pag. 9
Capitolul 4	Activitatea desfasurata de AMRSP (ARBAC) in anul 9 de Concesiune	Pag. 10
4.A	Evaluarea Nivelelor de Servicii	Pag. 10
4.A.1	A1 - Calitatea apei potabile	Pag. 10
4.A.2	A2 - Presiunea la bransament	Pag. 19
4.A.3	A3 - Continuitatea serviciului	Pag. 23
4.A.4	A4 - Acoperire apa potabila	Pag. 27
4.A.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/ scurgerii si reparatie	Pag. 32
4.A.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 37
4.A.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa	Pag. 39
4.A.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor	Pag. 44
4.A.9	B1 - Calitatea apei efluentului	Pag. 53
4.A.10	B2 - Acoperire canalizare	Pag. 57
4.A.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.....	Pag. 63
4.A.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	Pag. 67
4.A.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii	Pag. 71
4.A.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector	Pag. 75
4.A.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare	Pag. 78
4.A.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total	Pag. 81
4.A.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare	Pag. 87
4.A.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea	Pag. 92
4.A.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatilor scrise	Pag. 95
4.A.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	Pag. 98
4.A.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)	Pag. 101
4.A.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii	Pag. 104
4.A.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industrială	Pag. 107
4.A.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industrială	Pag. 108
4.B	Activitatea desfasurata	Pag. 109
Capitolul 5	Comisia de Experti	Pag. 112
Capitolul 6	Probleme ale Concesiunii si modul lor de rezolvare	Pag. 114

I. Raportul de monitorizare si evaluare a derularii concesiunii in anul 9

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, in prezent AMRSP, infiintat de CGMB ca parte integranta a Contractului de Concesiune. ARBAC a inceput sa functioneze la data de 7 mai 2002, iar prin Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 339/30 septembrie 2009, a devenit AMRSP, preluand si activitatea de coordonare a Regiei Autonome de Distributie a Energiei Termice, prin comasarea cu AMEREB, fiind mandata sa reprezinte interesele municipalitatii in cadrul Contractelor de delegare/administrare de gestiune a Serviciilor Comunitare de Utilitati Publice.

Conform statutului sau, ARBAC, in prezent AMRSP, 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, in prezent AMRSP, are astfel o importanta deosebita in derularea Contractelor cu operatorii SCUP, atat pentru utilizatori, Concedent, cat si pentru Concesionar.

Activitatea curenta desfasurata de ARBAC, in prezent AMRSP, in anul 2009 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 9 de concesiune au fost continuate preocuparile pentru cresterea calitatii informatiei obtinuta de la ANB, precum si pentru imbunatatirea asistentei acordate utilizatorilor, inclusiv pentru informarea corecta a acestora.

In cursul anului 9 de concesiune, ARBAC, in prezent AMRSP, 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 Nivelelor de Serviciu respective.

La baza acestor Decizii au stat verificarile efectuate de personalul AMRSP 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 5700 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 130 de cazuri privind interventiile la avariile privind exploziile sau scurgerile.
- S-au verificat la Directia Comerciala a ANB facturile emise pentru 225 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 110 de fise de lucru.
- S-au verificat, prin sondaj, la Directia Comerciala 1500 cazuri de rezolvare a reclamatilor scrise.
- S-a participat si s-a urmarit, prin sondaj, rezolvarea problemelor ridicate de cetateni in cadrul a 15 audiente organizate de ANB.

Avand in vedere necesitatea unei cunoasteri a obiectivelor si prevederilor Contractului de Concesiune, cu avantajele Concesiunii pentru utilizatori si Municipalitate, 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.

AMRSP considera ca in anul 9 al Concesiunii s-a continuat ceea ce s-a inceput in anul 8 de Concesiune, in ceea ce priveste imbunatatirea relatiei cu SC Apa Nova Bucuresti SA, atat din punct de vedere institutional, prin infiintarea AMRSP (conform HCGMB 339/2009), cat si ca mod de abordare a problemelor majore ale Concesiunii, prin semnarea unui nou Act Adicional la Contractul de Concesiune.

Blocajele ramase din cursul anului 8 de concesiune, in diferite stadii de finalizare in anul 2008, au fost analizate si rezolvate in anul 2009, AMRSP colaborand in mod eficient cu PARTILE contractante, Comisia de Experti Internationali, cat si in Grupul de Lucru privind renegocierea CC, numit la initiativa Primarului General, fapt ce a avut ca finalizare un Act Adicional.

AMRSP 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 Gospodaririi 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 1. PREZENTAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE

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 independente. Pentru selectia operatorului s-au utilizat procedurile transparente de maximizare a competitiei si responsabilitatii, si criteriile 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 canalizarii in Municipiul Bucuresti.

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 aprobarea 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, firmele Kameron McKenna si Sinclair Roche & Temperley.

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 exploatare si intretinerii eficiente a Bunurilor Proprietate Publica.*
- *Asigurarea furnizarii Serviciilor intr-un asemenea mod incat, pe cat este posibil in mod rezonabil, acestea sa fie conforme si sa se adapteze necesitatilor Clientilor”.*

1.3 Controlul concesiunii

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

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 Municipalitate (statia 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.

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.

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 in prezent prin intermediul AMRSP, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB, si care a preluat toate atributiile ARBAC.

Capitolul 2. AVANTAJELE CONCESIUNII PENTRU UTILIZATORI SI MUNICIPALITATE

2.1. Avantajele Contractului de Concesiune pentru utilizatori si Municipality si nivelul valorificarii acestora

1. **Obtinerea celui mai mic tarif posibil, dat de piata acestor servicii, pentru angajarea realizarii 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 maximizarii competitiei din tranzactia de concesiune. In acest fel s-a generat o economie de peste 1,5 miliarde dolari pentru utilizatorii serviciilor de apa si canalizare, pe perioada concesiunii, in raport cu estimarile consultantilor. Tariful de baza, pe baza caruia s-a castigat licitatiea a fost consolidat in dolari si fixat definitiv pe toata durata concesiunii, in conditiile unor garantii consistente ale Concesionarului pentru asumarea obligatiilor contractuale si a organizarii monitorizarii si evaluarii obiective a acestor obligatii.

2. **Orientarea activitatii operatorului catre servirea clientilor sai** (utilizatorii serviciului), schimband 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 mecanismele pietei** constituie, pe langa avantajul obtinerii celui mai mic tarif posibil pe care il poate da piata, si o consistenta garantie a realizarii efective a Nivelelor de Servicii, procedura de piata pentru stabilirea tarifului asigurand stabilitatea contractului si motive puternice pentru mentinerea raportului calitate/cost rezultat din licitatie, avantajos pentru utilizatori.

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

4. **Garantia unei ameliorari concrete si efective a calitatii serviciilor**, prin stabilirea unor Nivele de Servicii masurabile si monitorizarea transparenta a respectarii lor, prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente, respectiv prin infiintarea ARBAC, in prezent AMRSP.

5. **Cresterea calitatii informarii 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 a Legii concesiunii. Aceste prevederi protejeaza Municipality si utilizatorii serviciului fata de cresteri de tarif nejustificate, precum si Concesionarul, fata de interventiile ilegite de schimbare a acestui echilibru.

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 Municipality, 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), in prezent AMRSP, se prevad conditii de functionare transparenta, obiectiva si responsabila a monitorizarii rezultatelor concesiunii.

Capitolul 3. Obiectivele si atributiile AMRSP ca Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii

3.1. Obiectivele AMRSP

AMRSP 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 neindeplinirea obligatiilor privind realizarea NS in conformitate cu procedurile prevazute in contract, concedentul urmand sa decida aplicarea penalitatilor prevazute in contract.

3.2. Principalele atributii ale AMRSP

ARBAC, in prezent AMRSP a fost delegata de catre CGMB sa exercite urmatoarele atributii:

1. Aplica sarcinile si responsabilitatile prevazute in Contractul de Concesiune, care se refera la reglementarea acestuia.
2. 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 Servicii 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;
3. Asigura transparenta indicatorilor de performanta si a sintezelor, urmareste realizarea unei bune comunicari a tuturor partilor interesate si consumatorilor, in conditiile pastrarii confidentialitatii pentru datele cu acest caracter;
4. Monitorizeaza si verifica realizarea indicatorilor tehnici si de serviciu al consumatorilor prevazuti in Contractul de Concesiune si notifica partile de nerespectarea angajamentelor in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, in aceasta activitate putand apela la sprijinul expertilor independenti (in afara Comisiei de Experti, prevazuta in Contractul de Concesiune).
5. Coordoneaza si monitorizeaza certificarea calitatii serviciilor publice de alimentare cu apa si canalizare aflate sub supraveghere, cu nivelele de servicii prescrise;
6. Pe durata Concesiunii urmareste aplicarea standardelor si legilor in domeniul serviciilor publice locale si propune, ori de cate ori constata neconcordanza intre normele locale si cele europene, modificarea si adaptarea acestora in conformitate cu normele U.E.;
7. Avizeaza metodele de masurare si evaluare a Nivelelor de Servicii daca acestea nu au fost descrise in Contractul de Concesiune;
8. Asigura expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii disputelor dintre concesionar 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.

Capitolul 4. ACTIVITATEA DESFASURATA de AMRSP (ARBAC) IN ANUL 9 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. (A.N.B.) 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.

Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti (DSP-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 DSP – 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	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 Directia de Sanatate Publica prin „Conventia de colaborare” in conformitate cu prevederile Contractului 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, A.N.B. a avut consultari cu Directia 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 DSP - MB

Raport Evaluarea Continua a Conformitatii in anul 9 de concesiune

Perioada pentru Evaluarea Continua a Conformitatii (ECC) este (28.09.2008 – 27.09.2009) 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. 55742/7.10.2009, 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 (28.09.2008 – 27.09.2009), ANB a prelevat si analizat un numar de 5693 probe de apa potabila in 56 puncte de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti, reprezentand un procent de conformitate cuprins intre 99,89% si 100%.

In mod efectiv, ANB a efectuat in anul 2009 un numar total de 5979 probe dintr-un numar teoretic de 5824 de probe (56 puncte de prelevare cu 104 probe / an - ce deservesc zone cu populatie cuprinsa intre 30 – 99.000 locuitori), observandu-se ca s-au facut mai multe analize decat ar fi trebuit efectuate conform prevederilor standardului.

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 spectrometria 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 2009 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 9 de concesiune:

Conform Raportului Anual pentru anul 9 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	5693	0	5693	100	95	0
2	Enterococi	5693	0	5693	100	95	0
3	Bacterii coliforme	5693	0	5690	99,95	99,8	0
4	Clor rezidual liber	5693	0	5693	100	95	0
5	Aluminiu	5693	0	5693	100	95	0
6	Amoniu	5693	0	5693	100	95	0
7	Conductivitate	5693	0	5693	100	95	0
8	Culoare	5693	0	5693	100	95	0
9	Duritate totala	5693	0	5693	100	95	0
10	Fier	5693	0	5687	99,89	95	0
11	Gust	5693	0	5693	100	95	0
12	Miros	5693	0	5693	100	95	0
13	Nitrati	5693	0	5693	100	95	0
14	Nitriti	5693	0	5693	100	95	0
15	Oxidabilitate	5693	0	5693	100	95	0
16	pH	5693	0	5693	100	95	0
17	Turbiditate	5693	0	5689	99,93	95	0

Concluzie: Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (turbiditate 4 teste, fier 6 teste, bacterii coliforme 3 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

Directia de Sanatate Publica a Municipiului Bucuresti efectueaza monitorizarea de audit a calitatii apei, conform HGR 974/15.06.2004 – Norme de supraveghere, inspectie sanitara si monitorizare a calitatii apei potabile.

Prin scrisoarea nr. AIV/5146/228/16.06.2009 Directia 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 2009, astfel:

Statii de tratare:

- Nr. probe recoltate si analizate: 300
- necorespunzatoare: 0
- probe cu clor rezidual liber peste 0,50 mg/l: 43,76%

Retea de distributie:

- Nr. probe recoltate si analizate: 3082
- necorespunzatoare dpdv microbiologic: 0,65%
- nr. probe cu clor rezidual liber absent: 0,16%

In 2009, de la nivelul fantanilor individuale aflate in zone ale orasului neracordate la reseaua centralizata de apa potabila s-au recoltat 71 probe de apa, fie in urma unor sesizari, fie ca urmare a monitorizarii din Programul national de supraveghere publica; 63 dintre acestea adica 88,73% nu au corespuns normelor la indicatorii organoleptici, fizico-chimici si/sau

bacteriologici. Din rezultatele de laborator obtinute se poate evidenta un numar de probe necorespunzatoare la indicatorul nitrati (din 60 probe de apa analizate, 41 (68,33%) au prezentat valori peste limita de 50 mg/l) si peste 50% din probe au prezentat indicatorii bacteriologici cu valori peste limita admisa. In cazurile respective s-au facut recomandari de dezinfectie cu substante clorigene a sursei de apa si/sau folosirea de sisteme locale de filtrare a apei, precum si evitarea folosirii apei cu continut crescut de nitrati la prepararea laptelui praf pentru alimentatia sugarilor 0-1 an.

La nivelul Capitalei nu s-au inregistrat in anul 2009 imbolnaviri digestive si/sau epidemii datorate in exclusivitate consumului de apa potabila (fie de la retea, fie de la fantana), acestea putand fi: boala diareica acuta, hepatita virala tip A, febra tifoida, dizenteria, holera. Aceasta patologie cu poarta de intrare digestiva nu a reprezentat semnale de alarma legate de consumul de apa potabila produsa si distribuita in sistem centralizat.

In anul 2009, nu s-au inregistrat cazuri de intoxicatii acute cu nitrati la copii 0-1 an de pe raza teritoriala a municipiului Bucuresti.

4.A.1.10 Monitorizare si Evaluare in anul 9 de concesiune



Uzina de 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 28.09.2008 – 27.09.2009.

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 5693 probe de apa potabila, ceea ce reprezinta un procent de conformitate cuprins intre 99,89% si 100%, dupa cum rezulta din raportul prezentat de ANB.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, ARBAC a primit de la Concesionar in cursul anului 9 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 AMRSP, cat si petentilor.

b) Verificarile efectuate

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor de calitate a apei potabile monitorizati de catre AMRSP la Laboratorul de Rețele de Distributie, rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2009 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 AMRSP in cursul anului 9 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB.

Statia de Tratare Arcuda

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2009, AMRSP verificand un numar de aproximativ 220 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)	29,0 – 160,0	max. 3650
pH	8,10	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	4,20	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,340	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	2,80	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	208,0	max. 2500

In anul 2009 limitele valorilor efective verificate de AMRSP 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)	0,60 – 1,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,80 – 1,60	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,01 – 0,08	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

La verificarile efectuate in anul 2009 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procente de conformitate pentru anul 9 de concesiune raportate de ANB, limitele valorilor efective verificate de AMRSP s-au incadrat in prevederile Legii nr. 458/2002.

Statia de Tratare Rosu

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2009, AMRSP verificand un numar de aproximativ 200 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)	108,30 – 440,56	max. 4500
pH	6 – 9,0	7 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	18,30 – 170	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,125 – 1,28	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,4	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	115 – 2920	max. 2950

In anul 2009 limitele valorilor efective verificate de AMRSP 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)	0,14 – 0,80	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,30 – 1,30	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,03 – 0,15	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

La verificarile efectuate de AMRSP in anul 2009 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procente de conformitate pentru anul 9 de

concesiune raportate de ANB, limitele valorilor efective verificate de AMRSP s-au incadrat in prevederile Legii nr. 458/2002.

Reteaua de Distributie

Conform fiselor de inspectie, la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2009, AMRSP a verificat un numar de aproximativ 300 probe pentru indicatorii de potabilitate prevazuti de Legea nr. 458/2002, ale caror valori efective verificate de AMRSP 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)	0,2 - 3,0	≤5	100%
5	pH	7,1 - 7,8	6,5 - 9,5	100%
6	Conductivitate (μS/cm)	290 - 450	≤2500	100%
7	Clor rezidual liber (mg/l)	0,02 - 0,49	≤0,50	100%
8	Amoniu (mg/l)	0,004 - 0,050	≤0,5	100%
9	Nitriti (mg/l)	0,01 - 0,040	≤0,5	100%
10	Nitrati (mg/l)	5,02 - 8,60	≤50	100%
11	Fier (μg/l)	12 - 170	≤200	100%
12	Oxidabilitate (mgO ₂ /l)	1,40 - 2,01	≤5	100%
13	Duritate totala (grade germ)	8,94 - 13,40	>5	100%
14	Aluminiu (μg/l)	20 - 70	≤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 AMRSP 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.



Decantoare 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-a 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. 5/23.10.2009 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, 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 informatii prezentate in conformitate cu formatul tabelor rezumative 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) = 98 %. Concesionarul trebuie sa asigure pentru cel putin 98% din gospodarii (utilizatori) urmatoarele cerinte :

1) Pentru clienti casnici:

a) pentru locuinte cu unul sau doua etaje: 0 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) pentru perioada 28.09.2008 ÷ 27.09.2009

Tinand seama ca anul 5 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 9 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A2. ANB a prezentat la data de 08.10.2009 – 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	101933		
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	106776		
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 pentru perioada 17.11.2008 ÷ 16.11.2009

In anul 9 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 9 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 9 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	102967
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	108324
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 Evaluare :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In urma analizei informatiilor transmise de catre ANB, atat cele pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului Anual, s-a constatat ca ele 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 ECC, 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 9 de concesiune, AMRSP 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. 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 9 de concesiune, ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa ne solicite aprobarea respectarii Excluderilor Admisibile.

d) Alte constatari: In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, AMRSP 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 9 contractual – conditie de includere a bransamentului in categoria celor „supuse riscului” si nici in perioada de evaluare), fiind verificate si solutionate de ANB.

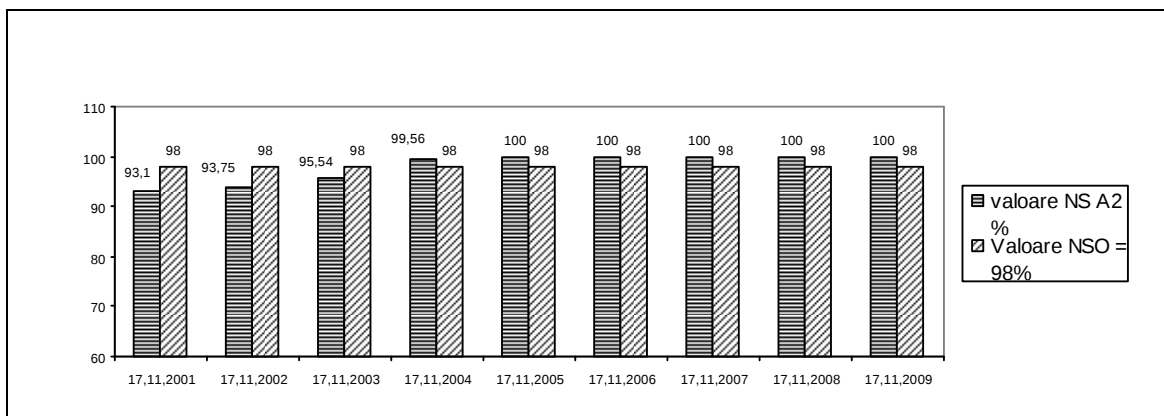
e) Concluzii: In urma analizei si monitorizarii informatiilor din perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (pentru o perioada de 12 luni de la confirmarea Conformitatii), ARBAC a aratat ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, emitand Decizia nr.19/23.10.2009. 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 47,1% a numarului de bransamente de la inceputul concesiunii si cu 5,2% fata de numarul de bransamente din anul 8

de concesiune. Concesionarul va trebui sa ia in continuare masuri de mentinere a rezultatului atins in anul 9 de concesiune.

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

	NSO	17.11.2001	17.11.2002	17.11.2003	17.11.2004	17.11.2005	17.11.2006	17.11.2007	17.11.2008	17.11.2009
Valoare NS	98 %	93,10 %	93,75 %	95,54 %	99,54 %	99,56 %	100 %	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 avariata;
- 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 9 de concesiune, dupa ce s-a realizat conformitatea initiala in anul 5 si s-a constatat continuarea conformitatii in anul 9, conform Contractului de Concesiune, trebuie mentinuta conformitatea pentru NS A3. ANB a prezentat la data de 08.10.2009 – 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	690	364	159	0	1213
	%	5,64	95,04	87,85	0,00	9,47
Intreruperi neplanificate	Numeric	11554	19	22	0	11595
	%	94,36	4,96	12,15	0,00	90,53
Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	76
	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,57
Total intreruperi alimentare	Numeric	1244	383	159	0	12808
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	557	275	0	832
	%	0,00	94,73	76,82	0,00	5,45
NS realizat	%	99,67	0,33			100
NSO	%	98	2			100

Raport anual

Pentru anul 9 de concesiune (17.11.2008 - 16.11.2009) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **99,45 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **0,55 %** 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	660	317	127	0	1104
	%	5,51	87,81	85,23	0,00	8,84
Intreruperi neplanificate	Numeric	11316	44	22	0	11382
	%	94,49	12,19	14,77	0,00	91,16
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	11976	361	149	0	12486
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	317	127	0	444
	%	0,00	87,81	85,23	0,00	3,56
NS realizat	%	99,45	0,55			100

4.A.3.10 Evaluare AMRSP :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

Informatiile transmise de catre ANB, atat cele pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului pentru anul 9 de concesiune, corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC, in prezent AMRSP, reglementate prin Decizia nr.16/2003 – privind

aprobarea formatului bazei de date si prin Decizia nr.11/2004 - privind formatul inregistrarii 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 99,67 % peste valoarea specificata in CC de 99%.

Conformitatea a fost calculata cu formula:

$$NS A3 = \frac{11976 (\text{intreruperi} < 6 \text{ ore})}{12486 (\text{total intreruperi}) - 444 (\text{nr total EA})} \times 100 = 99,45\% > 98\% (NSO)$$

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

c) Analiza EA : In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 444 de EA, numai de tipul „Intreruperi planificate si avertizate”- cod A3-EA1, din categoria celor prevazute de Contractul de Concesiune.

AMRSP 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 (28.09.2008-27.09.2009), cand a fost prezentata acelasi tip de EA (un numar de 523 - 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

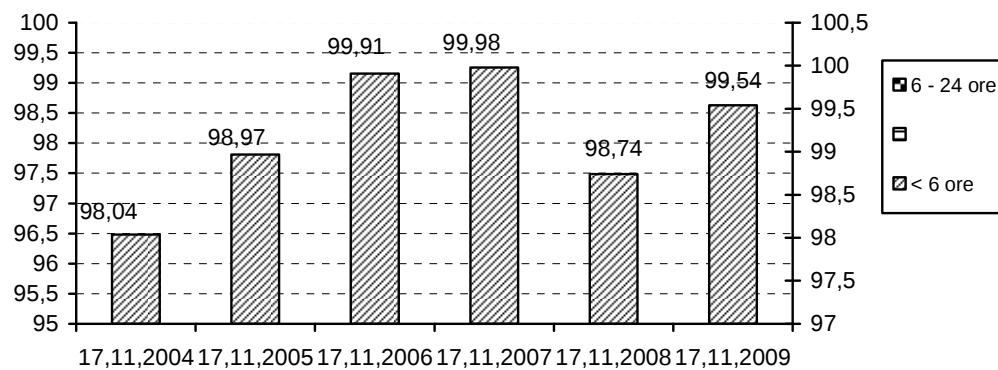
Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 9 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 12486 fata de 14931 cat au fost in anul 8 de concesiune, ceea ce reprezinta o scadere cu ~16,4% a numarului total de intreruperi.

e) Concluzii : Din punct de vedere al verificarii asupra corectitudinii aplicarii modalitatii de calcul a NS asa cum a fost aprobat de catre ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentata de ANB de **99,45 %**, (valoare calculata cu formula $11976 / (12486 - 444)$), in care 11976 = nr. de intreruperi sub 6ore, 12486 = nr. total de intreruperi inregistrate la ANB, 444 = 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	17.11.'09	NSO
Intreruperi <6 ore	70%	98.04%	98.97%	99,91%	99,98%	98,74	99,45	98%
Intreruperi 6÷24 ore	30%	1.96%	1.03%	0,09%	0,02 %	1,26	0,55	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"- 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" – 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" - 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, in prezent AMRSP, 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):

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. La data evaluarii acestui N.S. (intre 8 si 28.10.2010), Concesionarul trebuie sa prezinte la AMRSP evenimentele sau incidentele pe care le considera a fi Excluderi Admisibile, pentru a fi aprobate.

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 AMRSP la data evaluarii realizarii NS (2 septembrie 2010, cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, decizia AMRSP 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 AMRSP, daca urmare verificarii documentelor si activitatii Concesionarului, se constata ca au fost respectate procedurile necesare constatarii certe a Excluderilor Admisibile, in conformitate cu cerintele de buna credinta, rezonabilitate si de buna practica industriala. Procedurile trebuie sa fie respectate si de orice alt investitor care face extinderi de retele de apa si de canal in aria concesionata.

In scopul gestionarii economice si eficiente a concesiunii si valorificarii prevederilor CC de catre Municipality, este necesara cunoasterea prevederilor contractuale privind extinderile de retele de apa de catre cei implicati in realizarea acestora.

În vederea eliminării oricăror neclarități și pentru asigurarea unei transparențe depline a elementelor ce presupun stabilirea EA, prezentăm în continuare procedurile și documentele minimale necesare a fi respectate și respectiv prezentate pentru aprobarea EA, instrucțiuni prezentate în raportul anterior incluse și în prevederile care se regăsesc în procedura din Anexa la Decizia ARBAC, în prezent AMRSP, nr. 20/ 2006.

1) Solicitarea de EA pentru strazile la care lipsesc angajamente ferme de bransare la peste 50% din gospodăriile existente pe acea stradă, va fi însoțită de:

- informarea utilizatorilor potențiali de pe strazile lipsite de rețele de apă și/ sau de canalizare, cu privire la responsabilitatea Concesionarului de finanțare și realizare a extinderilor, precum și la consecințele negative asupra bugetului local și cu privire la întârzierea realizării lucrării de extindere a rețelelor, care pot apărea în cazul lipsei angajamentelor ferme a peste 50% din gospodării de a se racorda. Informarea va avea un conținut avizat de către AMRSP, în aplicarea clauzei 13.2 din CC.

- documente din care să rezulte că au fost consultate toate gospodăriile de pe stradă la care se proiectează extinderea (declarații, liste de semnături sau alte documente), prin care să se poată dovedi angajamentul ferm al utilizatorilor potențiali de a se racorda sau refuzul acestora de racordare, dat în cunoștință de cauză cu privire la efectele acestui refuz.

2) Solicitarea de EA pentru strazile nepavate, va fi aprobată în următoarele condiții:

- Programele de modernizare a strazilor menționate trebuie să fie coordonate între PMB și ANB, astfel încât să permită Concesionarului să realizeze extinderea de rețele de apă și canalizare pe toate strazile existente la Data Licitatiei în Aria Serviciului, la Termenul Inițial de Conformitate, respectiv 2.09.2010, limitându-se astfel favorizarea aprobării Excluderilor Admisibile datorate constatării lipsei pavării strazilor la data evaluării Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire apă potabilă și B2 – Acoperire canalizare.

- Proiectarea și realizarea modernizării (pavării) tuturor strazilor existente la Data Licitatiei în Aria Serviciului, care la data licitației erau nepavate, să se efectueze până la un termen rezonabil, care să permită Concesionarului să realizeze extinderea de rețele de apă și canalizare pe toate strazile din Aria Serviciului, conform obligațiilor NS A4 și B2.

Pentru asigurarea realizării pavajelor, în mod coordonat cu realizarea rețelei de apă și canalizare până în anul 10, pe strazile existente la Data Licitatiei, s-a recomandat ca :

- Programele de pavare aprobate de PMB și Primăriile de sector să fie comunicate la ANB cel mai târziu la sfârșitul anului 2007;

- Intocmirea Programelor comune (coordonate) de pavare și de realizare a rețelei de apă și canalizare să nu depășească sfârșitul anului 2008.

- În cazul în care ANB nu se adaptează la solicitarea PMB de aliniere a propriilor programe de investiții la programul Municipality de pavare strazi, atunci PMB va putea pune în aplicare în principal două soluții, în cadrul acțiunilor de coordonare a investițiilor de modernizare a strazilor existente la Data licitației cu realizarea de către Concesionar a extinderii rețelelor de apă – canal pe aceleași strazi, astfel:

I. Va investi doar în pavarea strazilor, cu obligarea ANB de a remedia pavajul pe propria cheltuială, în cazul în care investițiile privind extinderea rețelelor edilitare se fac cu întârziere (după pavare), prin specificări adecvate în Autorizațiile de construcții;

II. Va investi în pavarea strazilor, precum și în extinderea rețelelor de apă – canal, prin obținerea Acordului ANB de aplicare a clauzelor 20 din CC și 5.2 (ii) din Caietul de Sarcini – partea a IV – Tariful sau, în lipsa acestui Acord, prin aplicarea clauzei 5.2 (i) din Caietul de Sarcini – partea a IV – a Tariful, respectiv prin obținerea raportului favorabil al Comisiei de Experti și al ANRSC cu privire la aplicarea unei Ajustări Extraordinare a Tarifului (ExTA) negative, corespunzătoare valorii aportului investițional al Municipality, care reduce cheltuielile Concesionarului, respectându-se în acest fel prevederile CC și ale legii (art. 32 din Legea nr. 219/ 1998 a concesiunii, privind menținerea echilibrului financiar al concesiunii, pe durata acesteia).

În situația în care AMRSP nu aprobă Excluderile Admisibile, se poate aplica Clauza 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, partea a IV-a, Tariful, privind Ajustarea Extraordinară de Tarif negativă, urmându-se procedura de aprobare de către Comisia de Experti și Autoritatea de Reglementare Economică (ANRSC). În cazul în care AMRSP aprobă Excluderile Admisibile sau în situația în care Comisia de Experti și ANRSC nu sunt de acord cu solicitarea Municipality de Ajustare Extraordinară de Tarif negativă, în baza aplicării clauzelor 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, Excluderea Admisibilă este operațională, iar realizarea investiției respective din fonduri provenite din Bugetul Local se va realiza fără Ajustare Extraordinară de Tarif negativă sau Devansarea Termenului Limită de Conformitate.

4.A.4.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO): 100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distribuție de capacitate adecvată.

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

4.A.4.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) = 85% prin Decizia ARBAC, în prezent AMRSP, nr. 20/2006.

Inițial, ARBAC a aprobat prin Decizia nr. 8/2002 un NSB = 90,70% având la baza datele comunicate de ANB (Lista inițială propusă în Raportul privind NSB de 520 de strazi cu o lungime de 179 km).

Ulterior ARBAC, a constatat că informațiile din Raportul ANB privind Standardul de Baza din 2002, care au stat la baza aprobării NSB A4 nu au fost exacte, solicitând ANB și PMB revederea listelor cu strazile din “Aria serviciilor” concesionate, în vederea recalculării NSB și clarificării obligațiilor ANB cu privire la extinderi, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

ANB a efectuat o anchetă în acest sens în 2005 și a prezentat lista refăcută în luna decembrie 2005, din care reiese că lungimea strazilor lipsite de rețele de apă la Data Concesiunii este Lapa = 286 km, respectiv 1558 strazi.

ARBAC a solicitat confirmarea de către PMB a listei strazilor lipsite de rețele de apă la sfârșitul anului 2005, comparativ cu situația strazilor existente la Data Licitatiei, la care nu s-a primit răspuns.

În baza raportului ANB, întocmit pe baza anchetei sale din 2005, ARBAC a emis Decizia nr. 20/2006 privind refacerea NSB A4 – Acoperire apă potabilă, care cuprinde și “Procedura” de evaluare și aprobare a Excluderilor Admisibile la Data Evaluării NS A4.

ANB a contestat în justiție această Decizie, instanța respingând însă contestația ANB.

Având în vedere că aceste liste nu corespundeau realității din teren s-a creat o dispută între ARBAC, în prezent AMRSP, și ANB, motiv pentru care, conform Contractului de Concesiune, clauza 49.9 a fost solicitată medierea Comisiei de Experti.

În noiembrie 2008 a avut loc la București vizita Comisiei de Experti având ca temă principală medierea disputelor privind realizarea Nivelelor de Servicii (NS) A4 și B2, respectiv “Extinderea rețelelor de alimentare cu apă și canalizare” prevăzute de HCGMB nr. 106/1997 și în Contractul de Concesiune - Anexa “Caietul de Sarcini” Partea I - Aria Serviciilor în zonele lipsite de rețele publice de apă și canalizare și Partea a-III-a - Nivele de Servicii- A4 și B2.

Pentru elaborarea “Raportului”, Comisia de Experti a reținut următoarele documente relevante:

- HCGMB nr. 106/1997 care a aprobat Strategia PMB “Extinderea rețelelor de apă și canalizare” în perioada 1997-2000, conform studiului RGAB (1995).

- Programul de Restructurare și privatizare a RGAB, aprobat prin HCGMB nr. 232/1997, împreună cu “Termenii de referință” cu obligațiile Concesionarului prevăzute în Strategia PMB pe anii 1997-2000.

- Baza de date pusă la dispoziția ofertanților, stabilită pe baza Studiului elaborat de consultantul International Finance Corporation (IFC) sub coordonarea Bancii Mondiale, prevăzute în Data Room, cu referiri exprese la “Lungimea rețelelor de apă și canalizare” ce trebuie extinse, ca obligație 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 a considerat ca obligatiile concesionarului ANB sunt:

- 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 a precizat 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 2009 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de apa pe strazi cu o lungime totala de 7,49 km, totalizand in primii 9 ani realizarea a 58,93 km dintr-un total de 246 km reprezentand 24 % fata de 92.03% conform Raportului ANB (iar din totalul strazilor pavate de 110 km reprezentand 53,6 %), cu toate ca Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de Primariile de sector in extinderile de retele.

4.A.4.10 Monitorizare si Evaluare AMRSP:

a) Verificarile efectuate:

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC, in prezent AMRSP.

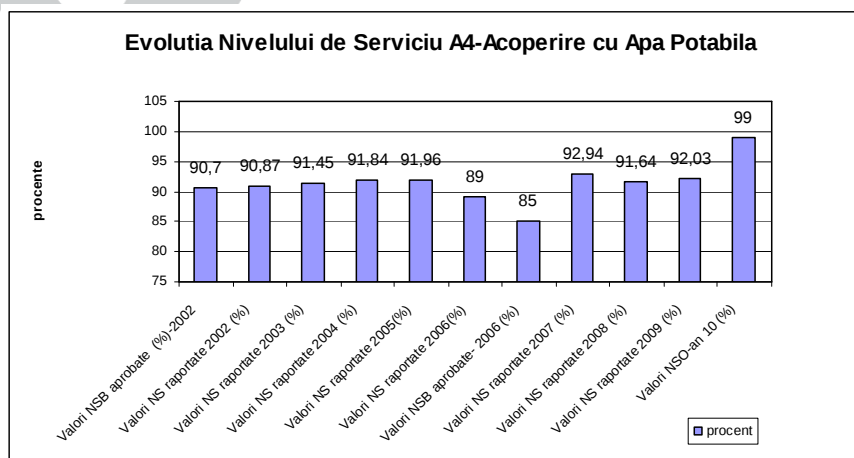
S-a constatat lipsa datelor referitoare la realizarile Primariilor de Sector privind lucrarile de extindere a retelor de apa realizate de acestea, in mod deosebit datele de identificare a lucrarilor, valoarea acestora cat si influenta asupra evaluarii corecte a NS A4.

b) Analiza EA:

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

5.4.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire Apa Potabila

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



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, AMRSP 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 9 de concesiune:

Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 55742/ 07.10.2009, 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 28.07.2008 – 27.07.2009, cu urmatoarele valori:

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **86,24%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **94,88%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **98,68%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **1,32%** din incidente.
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **99,63%** din incidente.

Raport Anual ANB pentru anul 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.09.2008 – 16.09.2009, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- reparatie in 24 de ore de la raportare, in **86,54%** din incidente;
- reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin **94,99%** din incidente;
- reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin **98,65%** din incidente;
- reparatie in mai mult de 72 de ore de la raportare, in cel putin **1,35%** din incidente
- reparatia drumului pana la starea initiala in mai putin de doua luni, in **99,69%** din incidente.

4.A.5.10 Monitorizare si Evaluare :

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea Conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr.8/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.07.2008 – 27.07.2009.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 in anul 9 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 55742/ 07.10.2009, 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 28.07.2008 – 27.07.2009. 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 07.04.2009 – 30.04.2009, 20.05.2009 – 28.05.2009 si 08.09.2009 – 21.09.2009. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2009, cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In urma verificarii bazei de date ARBAC a luat in calcul un numar de 21611 notificari, din care a rezultat:

- un numar de 10691 notificari explozii/scurgeri confirmate (excluzand exploziile/scurgerile in aria RT = 72, nr. notificari multiple pentru acelasi caz= 7795 si cazuri care au fost luate in calculul de evaluare din 2008 = 6).

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 3047 notificari explozii/scurgeri neconfirmate din care 465 notificari multiple.

Pentru un numar de 6146 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

1) In ceea ce priveste Excluderile Admisibile privind reparatia in cazul exploziilor/scurgerilor, ARBAC a stabilit prin Deciziile 23 si 24/2005 modul de reglementare privind identificarea, inregistrarea, calcularea, raportarea, verificarea si aprobarea Excluderilor Admisibile respectiv tipurile de EA pentru NS A5 - timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie. ANB a contestat Deciziile 23 si 24/2005, solicitand excluderea cazurilor aprobate ca EA din calculul Nivelului de Serviciu. ARBAC a respins contestatia ANB, mentinandu-si pozitia astfel incat la evaluare s-au exclus duratele de intarziere temporara pentru care ANB a transmis solicitarea si documentele justificative.

ANB a solicitat 1 caz de EA, prezentand documentele justificative pe baza carora ARBAC a analizat si a hotarat prin Decizia nr.2/11.05.2009 excluderea din calculul de evaluare a duratei de intarziere temporara din perioada de tratare a notificarii 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.c rt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.5	Lipsa acces la elementul avariat	1
2	HCGMB 69/2006	A5-EA RT	Retele telescopice	72

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.

2) 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.c rt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata - in garantie	854
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	1011
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	741

d) Concluzii:

Ca urmare a verificarii si evaluarii ARBAC, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, in perioada de evaluare 28.07.2008 - 27.07.2009, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.8/23.10.2009 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	Neconf.
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	Numeric
10691	0	≤ 6 ore	5570	52,10		
		6÷24 ore	3650	34,13		
		≤ 24 ore	9220	86,24	80	
		24÷48 ore	924	8,64		
		≤ 48 ore	10144	94,88	90	

		48÷72 ore	406	3,80		
		≤ 72 ore	10550	98,68	97	
		> 72 ore	141	1,32		
		TOTAL	10691	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	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
6146	2606	≤ 2 luni	3527	99,63	97	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 9 de concesiune:

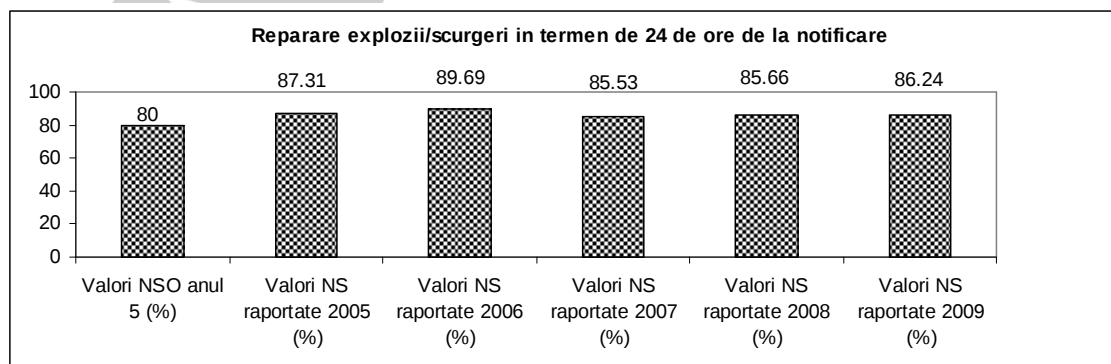
Prin scrisoarea nr. 1773 din 15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" al concesiunii, respectiv pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

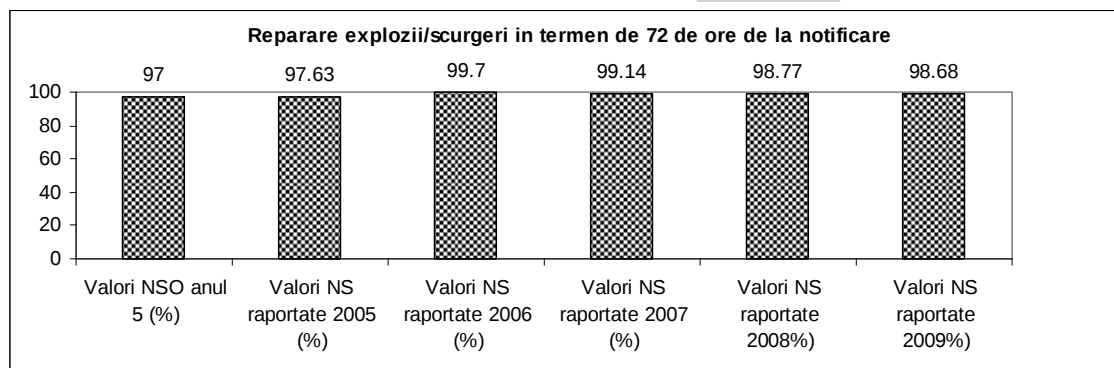
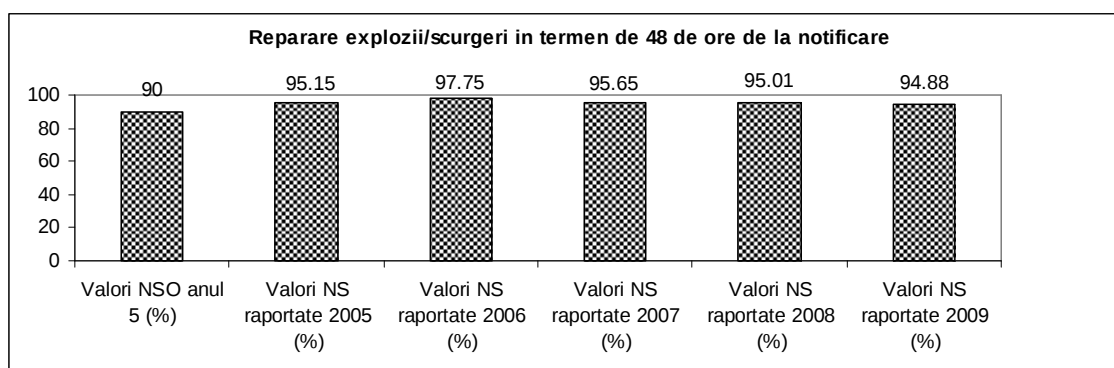
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS A5 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS A5 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

Valorile evaluarii NS A5 facuta de catre ANB in cursul anului 9 de concesiune, in perioada 17.09.2008 – 16.09.2009, 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. rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	80	87,31	89,69	85,53	85,66	86,24
	≤ 48 de ore	90	95,15	97,75	95,65	95,01	94,88
	≤ 72 de ore	97	97,63	99,70	99,14	98,77	98,68
	>72 de ore	3	2,37	0,30	0,86	1,23	1,32
TOTAL		100	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 9 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB prin scrisoarea nr. 55742/ 07.10.2009. S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2008 - 27.09.2009, 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 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2008 – 16.11.2009, 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 Evaluare:

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr.9/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008– 27.09.2009.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 in anul 9 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predate, prin scrisoarea nr. 55742/ 07.10.2009, 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 28.09.2008– 27.09.2009.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 07.04.2009 – 30.04.2009; 20.05.2009 – 28.05.2009 si 08.09.2009 – 21.09.2009

In urma analizei bazei de date prezentate s-a constatat ca nu au existat cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa cu o durata mai mare de 24 ore care sa necesite asigurarea unui aranjament alternativ.

Timpul maxim de intrerupere a alimentarii cu apa potabila a fost de 20h si 30min.

d) Concluzii:

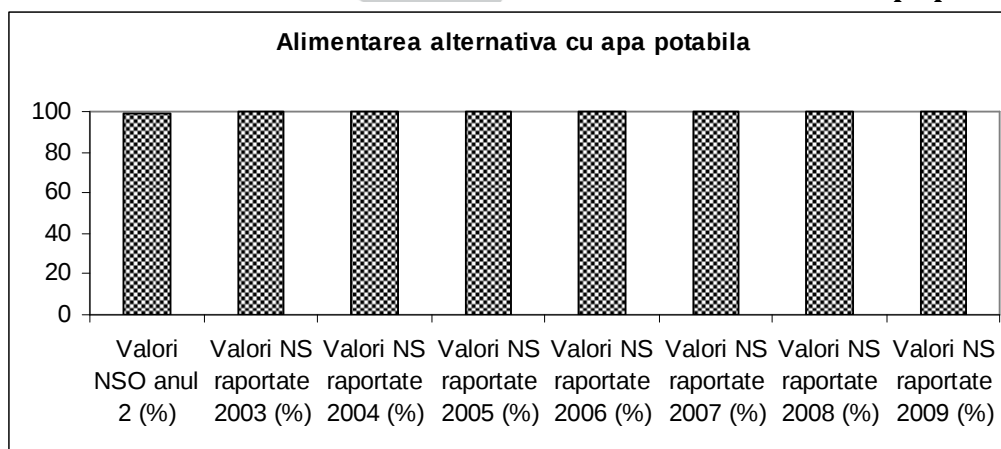
In urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%:

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
0	0	0	100	0	0	99	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu A6 in anul 9 de concesiune:

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 9 de concesiune, in perioada 17.11.2008 – 16.11.2009, Nivelul de Serviciu A6 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv, neexistand nici un caz de intrerupere a alimentarii cu apa pe o perioada mai mare de 24 ore.

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



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 Additional 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 2009, ANB a raportat o valoare a NS de **55,47%**, fata de 2008 cand a raportat o valoare a NS de 53,62%, 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
270.817.578	150.228.508	55,47%	51%

4.A.7.10 Monitorizare si Evaluare

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. 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. In special 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 urmatoari 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 analizei 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 constatările 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 9 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	2009 [mc]	% din Total	2008 [mc]	% din Total	2009 fata de 2008
Statia Rosu	93.381.366	34,5	101.840.894	35,3	< 8,3 %
Statia Arcuda	144.063.807	53,2	153.761.009	53,3	< 6,3 %
Fronturi subterane si puturi oras	475.608	0,17	749894	0,26	< 38,98 %
Statia Crivina	32.896.797	12,14	32.064.613	11,11	>1,026 %
Total	270.817.578	100	288.416.410	100	< 6,1 %

Se constata, in 2009 fata de 2008, o scadere a volumelor de apa potabile produse cu 6,1% (in conditiile in care scaderea perioadei 2007-2008 era de 2,8%), iar pentru volumele de apa potabila facturata s-a constatat o scadere cu 2,86% fata de 2008 (in conditiile in care volumul facturat in anul 2009 a fost de 150.228.508 mil.mc iar in 2008 a fost de 154.648.553 mil.mc).

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 55,47%, fiind necesar de realizat pana in anul 10 un procent de 2,53%, fapt ingrijorator in perspectiva atingerii Standardului Obiectiv.

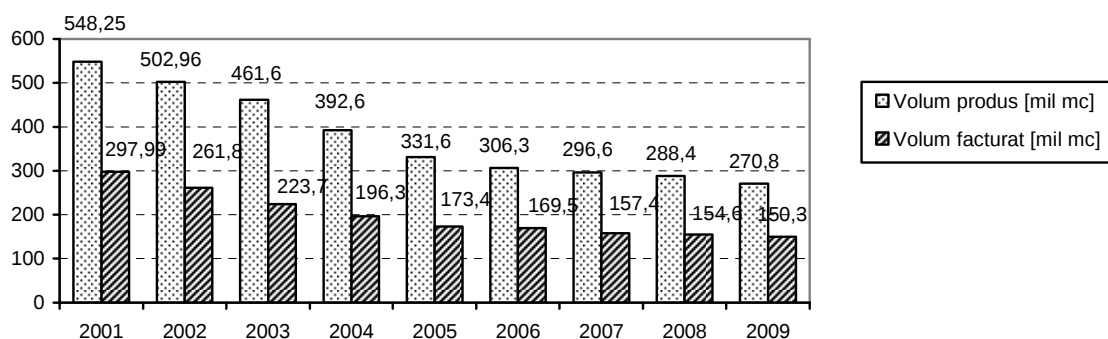
d) Evaluarea Nivelului de Serviciu

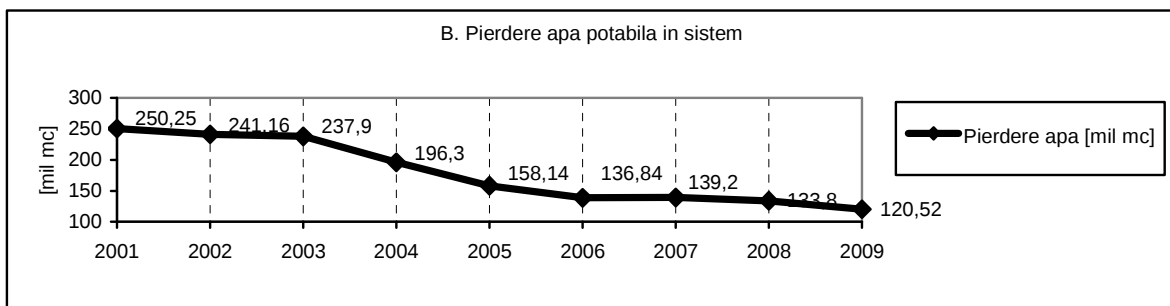
Evaluarea a fost decalata pentru anul 10 de concesiune, conform Deciziei Comisiei de Experti din 24.11.2005, certificata de Consiliul General al Municipiului Bucuresti prin Hotararea nr. 147 / 2006. Se observa ca, pentru anul 9 fata de anul 8 de concesiune, o scadere a volumului de apa potabila produsa (**Vp**) cu 6,1%, a volumului de apa facturata (**Vf**) cu 2,86%, dar si o scadere a pierderilor fizice (**Δp**) cu 10%, 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
2009	270817	150288	55,47	120529

A. Volumele de apa potabila produse si apa potabila facturata





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

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, pe parcursul anului 4 si 5 de concesiune, a prezentat o lista cu posibile evenimente care ar putea fi incadrate in categoria Excluserilor 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 Nivelului 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”, acestea nefacand parte din categoria „retele telescopice”, ARBAC a respins sistematic propunerile ANB de excluderi – cod EA4.2, pentru aceasta categorie de facturi, 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. 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 NS A8 l-a constituit evaluarea incorecta de catre ANB in perioada de EIC. 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 in avalul statiilor 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, 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%.

Conform Contractului de Concesiune, art.1.2 Anexa III – Nivelele Serviciilor, atunci cand o conformitate nu este realizata orice alta evaluare ulterioara a conformitatii se va face conform procedurii de EIC, pana cand se realizeaza prima oara conformitatea. Tinand seama de aceasta prevedere precum si de obligatia remedierii NS intr-o perioada de 3 luni de la notificarea neconformitatii, asa cum prevede clauza 28.2 a CC, prin scrisoarea de respingere a conformitatii si scrisoarea nr.76/06.02.2006, ANB a fost notificata de catre ARBAC sa transmita noul Raport pentru Evaluarea Initiala a Conformitatii a NS A8, dupa incheierea celor 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, 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.

Dupa adoptarea de catre CGMB a Hotararii nr.69/2006, 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”, fara a avea insa o Decizie a ARBAC cu privire la aprobarea Conformitatii Initiale a acestui NS.

In urma verificarilor Raportului ANB, s-a constatat ca o parte din Excluderile Admisibile propuse nu au fost justificate, motiv pentru care 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, tinand seama de justificarea aprobarii cazurilor de EA, 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 jumătate din facturi nu sunt facute pe baza citirii contoarelor (fiind facute la 4 luni si nu la cel putin 2 luni).

Avand in vedere ponderea valorilor facturilor la consumatorii casnici de circa 10% din totalul facturilor, 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 formulata 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.

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, a condus la aplicarea de catre ARBAC a prevederilor clauzelor 28.9.3. din CC. 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 continuat sa numeasca Raportul sau drept „Raport de Continuare a Conformitatii”, desi deciziile ARBAC arata ca ANB nu a realizat Conformitatea Initiala.

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 care includ si propunerile de EA prezentate de ANB, ARBAC a refacut calculul de evaluare pentru NS 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.

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.

Anul 8 de Concesiune

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.

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:

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, care se refera la valorile facturilor emise pe baza contoarelor comune.

Fata de prevederea, specificata mai sus, 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.

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.

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 recomandările Expertului Tehnic, la solicitarea Primăriei Municipiului București, CGMB a adoptat Hotărârea nr.55/27.02.2009 „privind aprobarea măsurilor 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”. Hotărârea este de fapt o suplimentare a strategiei de punere in conformitatea a rețelilor 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.8.10 Anul 9 de concesiune**Analiza raportului ANB din 08.10.2009**

ANB a transmis cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009 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.389 /14.10.2009), transmise cu scrisoarea nr.27507 /19.10.2009.

In cadrul raportului ANB a transmis urmatoarele informatii:

Valoarea totala a facturilor emise	274.733.735,89 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	260.611.640,44 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	13.155.193,00 lei
Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,63%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

Evaluarea monitorizarii NS A8 de catre ARBAC**a) completitudinea informatiilor**

In cadrul informatiilor prezentate in cadrul raportului, ANB a evidenciat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarii unui contor pentru mai multi utilizatori (blocuri). Acest lucru se datoreaza concluziile Expertului Tehnic din cadrul Deciziei din 12.10.2008, dar si prevederilor HCGMB nr.55/2009, care specifica, la art.5, ca pentru categoria de utilizatori deserviti de „bransamente comune” valorile facturilor trebuiesc considerate Excluderi Admisibile.

De asemenea au fost evidenciate separat si valorile facturilor emise pentru utilizatorii aflati pe „retele telescopice” tinandu-se seama de prevederile HCGMB nr.69/2006.

b) verificarile efectuate

Verificarile efectuate de ARBAC privesc respectarea prevederilor CC, a legislatiei de referinta a concesiunii, precum si ale HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009.

In cadrul HCGMB nr.55/2009 au fost aprobate „*masurile 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 cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti.*”, inclusiv a lista anexa cu „bransamentele comune”.

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

c) Excluderi Admisibile (EA)

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” – cod EA5.1, propuse de ANB in suma de **7.792.636,54** 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”;

- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii aferenti „platformelor industriale si complexelor comerciale” – cod EA6.1, in suma de **1.057.019,36** 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 anterior.

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 **4.305.537,10 lei**, acestea au fost partial 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, precum si de prevederile art.5 din HCGMB nr.55/2009 si a listei anexe a Hotararii (lista cu bransamentele comune).

Articolul 5 al Hotararii prevede ca „*pana la finalizarea lucrarilor de punere in conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitati in legatura cu retelele telescopice si bransamente comune.*”

In baza celor expuse mai sus, ARBAC a analizat si aceste tipuri de EA – cod EA 5.1, in valoare de **4.305.537,10** lei, constatand ca (asa cum am aratat la NS C1) exista o serie de facturi emise pe utilizatori din aria „bransamentelor comune” care sunt emise pe baza unui contor ce deservește 1 bloc – utilizatorii fiind scari de bloc. Valoarea totala a acestor facturi de **269.141.8 lei** a fost scazuta din valoarea facturilor propuse drept EA – cod EA5.1, si inclusa in categoria valorilor facturilor conforme. In acest sens valoarea facturilor aprobate de ARBAC drept EA – cod EA5.1 a devenit **4.036.395.3** lei

Mentionam ca HCGMB nr.55/2009 a fost adoptata in urma recomandarilor Expertului Tehnic formulate in cadrul Deciziei din 12.10.2008. In aceasta Decizie, Expertul Tehnic recomanda Partilor (Concedent si Concesionar) initierea si derularea in cel mai scurt timp a unui program de punere in conformitate similar celui privind „retelele telescopice”, care sa fie aprobat prin hotarare a CGMB. Cum aceasta recomandare a fost pusa in practica, adoptandu-se HCGMB nr.55/2009, ARBAC a luat in considerare concluzia Expertului Tehnic si Hotararea CGMB.

d) Rezultatele evaluarii ARBAC

Evaluarea ARBAC a respectat prevederea din Decizia Expertului Tehnic referitoare la contoarele comune 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.”

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, de HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009, de consideratiile ARBAC referitoare la "bransamentul comun" pentru 2 sau mai multe scari de bloc, rezultatele evaluarii ARBAC sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	274.733.735,89 lei
Valoarea reala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor	260.880.782,24 lei
Valoarea facturilor aprobate drept EA conform HCGMB nr.55/2009	4.036.395,3 lei
Valoarea facturilor stabilite drept EA de HCGMB nr.69/2006	7.792.636,54 lei
Valoarea facturilor aprobate de ARBAC pentru EA6.1 – platforme	1.057.019.36 lei
Valoarea totala a EA aprobate de ARBAC	12.886.051,2 lei

$$NS\ A8 = \frac{260.880.782,24}{274.733.735,89 + 12.886.051,2} \times 100 = 99,63 > 99\%(SO)$$

Nivel de Serviciu realizat efectiv in perioada de EIC	99,63%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

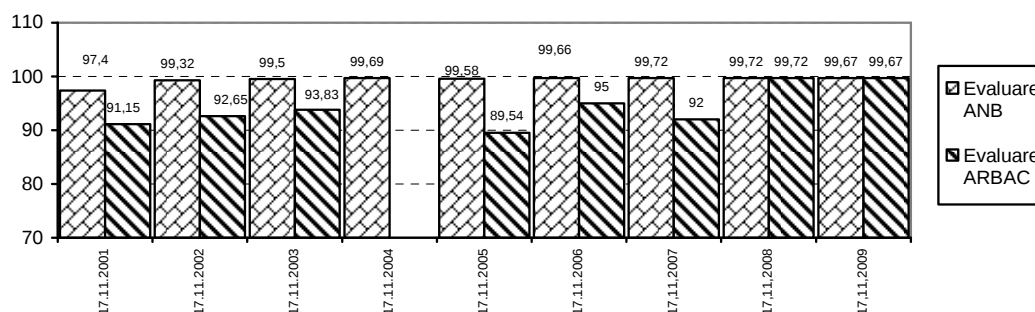
Raport anual 2009

In Raportul pentru anul 2009, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **99,67%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2008 ÷ 16.11.2009). 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	2009
Evaluare NS ANB	97,4%	99,32%	99,50%	99,69%	99,58%	99,66%	99,72%	99,72%	99,67%
Evaluare NS ARBAC	91,15%	92,65%	93,83%	neevaluat	< 95%	< 95%	~92%	99,72%	99,67%



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 caldă);

- o proba de 500 ml la fiecare 3 ore;

- cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore;

- proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.

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).

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

4.A.9.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO) :

Realizarea "Standardului Uniunii Europene - Epurare Completa", privind concentrația maximă la deversare:

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

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

4.A.9.8 Monitorizare și Rapoarte ANB

Raport Anual

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

4.A.9.9 Monitorizarea și Evaluarea AMRSP:

a) Analiza informațiilor obținute de la ANB

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

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

4.A.9.10. Observații privind realizarea Stației de Epurare Glina:

4.A.9.10.1 Scurt istoric

Stația de Epurare a Apelor Uzate Glina (SEAU) a fost proiectată între anii 1970 – 1980 de către ISLGC, iar lucrările de execuție au avut loc în perioada 1980 – 1990 și reluate între anii 1993 – 1996.

Stația a fost concepută pentru trei linii tehnologice, din care au fost demarcate execuția pentru două linii aflate în diferite faze de execuție:

- linia 1 de tratare: execuție aproximativ 90%
- linia 2 de tratare: aproximativ 35%
- linia namolului: aproximativ 60%

Tehnologia de epurare prevăzută inițial era tehnologia clasică a anilor 1970 cu treaptă mecanică și treaptă biologică, iar pentru tratarea namolului era prevăzută utilizarea de concentratoare de namol, fermentarea în metantancuri și uscarea prin deshidratare mecanică prin filtre presă.

Fiecare linie tehnologică era proiectată pentru o capacitate de 7,5 – 15 mc/sec funcție de gradul de diluție în perioada ploilor.

RGAB-ul a reanalizat, începând din 1997, problema stației de Epurare Glina, împreună cu firmele Mannesmann/PROED/SETA, constatând multe deficiențe și deteriorări ale structurilor de rezistență existente, cât și a instalațiilor și echipamentelor mecanice furnizate înainte de anii 80, precum și randamentele scăzute și consumurile mari de energie electrică ale instalațiilor din proiectul inițial. Cu această ocazie s-a elaborat un Studiu actualizat bazat totuși pe structuri și concepte existente propunând două linii tehnologice urmate de o cerere de finanțare ISPA în valoare de aproximativ 184 mil. EURO, care nu s-a finalizat.

Având în vedere că poluarea produsă de apele reziduale ale Municipiului București reprezintă aproximativ 20 - 25% din poluarea totală produsă de România, SEAU a fost declarată

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 AMRSP 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 AMRSP 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:

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

- a) Transferul 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) Transferul 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" - 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" - 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 hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.

"Gospodarie" - orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face racordarea la reseaua de canalizare, care exista si este reprezentata pe hartile 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, in prezent AMRSP, 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 AMRSP evenimentele sau incidentele pe care le considera a fi Excluderi Admisibile, pentru a fi aprobate.

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 AMRSP la data evaluarii realizarii NS (2 septembrie 2010, cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, decizia AMRSP 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 AMRSP, 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 canalizare 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 canalizare de catre cei implicati in realizarea acestora.

În vederea eliminării oricăror neclarități și pentru asigurarea unei transparențe depline a elementelor ce presupun stabilirea EA, prezentăm în continuare procedurile și documentele minimale necesare a fi respectate și respectiv prezentate pentru aprobarea EA, instrucțiuni prezentate în raportul anterior, incluse și în prevederile care se regăsesc în procedura din Anexa la Decizia ARBAC, în prezent AMRSP, nr. 20/ 2006:

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

- informarea utilizatorilor potențiali de pe strazile lipsite de rețele de apă și/ sau de canalizare, cu privire la responsabilitatea Concesionarului de finanțare și realizare a extinderilor, precum și la consecințele negative asupra bugetului local și cu privire la întârzierea realizării lucrării de extindere a rețelelor, care pot apărea în cazul lipsei angajamentelor ferme a peste 50% din gospodării de a se racorda. Informarea va avea un conținut avizat de către AMRSP, în aplicarea clauzei 13.2 din CC.

- documente din care să rezulte că au fost consultate toate gospodăriile de pe stradă la care se proiectează extinderea (declarații, liste de semnături sau alte documente) prin care să se poată dovedi angajamentul ferm al utilizatorilor potențiali de a se racorda sau refuzul acestora de racordare, dat în cunoștință de cauză cu privire la efectele acestui refuz.

2) Solicitarea de EA pentru strazile nepavate, va fi aprobată în următoarele condiții:

- Programele de modernizare a strazilor menționate trebuie să fie coordonate între PMB și ANB, astfel încât să permită Concesionarului să realizeze extinderea de rețele de apă și canal pe toate strazile existente la Data Licitatiei în Aria Serviciului, la Termenul Inițial de Conformitate, respectiv 2.09.2010, limitându-se astfel favorizarea aprobării Excluderilor Admisibile, datorate constatării lipsei pavării strazilor la data evaluării Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare.

- Proiectarea și realizarea modernizării (pavării) tuturor strazilor existente la Data Licitatiei în Aria Serviciului, care la data licitației erau nepavate, să se realizeze până la un termen rezonabil, care să permită Concesionarului să realizeze extinderea de rețele de canalizare pe toate strazile din Aria Serviciului, conform obligațiilor NS B2.

Pentru asigurarea realizării pavajelor, în mod coordonat cu realizarea rețelei de canalizare, până în anul 10, pe strazile existente la Data Licitatiei, se recomandă ca:

- Programele de pavare aprobate de PMB și Primăriile de sector să fie comunicate la ANB cel mai târziu la sfârșitul anului 2007;

- Intocmirea Programelor comune (coordonate) de pavare și de realizare a rețelei de canalizare să nu depășească sfârșitul anului 2008.

- În cazul în care ANB nu se adaptează la solicitarea PMB de aliniere a propriilor programe de investiții la programul Municipality, atunci PMB va putea pune în aplicare în principal două soluții, în cadrul acțiunilor de coordonare a pavării strazilor existente la Data licitației cu realizarea de către Concesionar a extinderii rețelelor de canalizare pe aceleași strazi, respectiv:

I. Va investi doar în pavarea strazilor, cu obligarea ANB de a remedia pavajul pe propria cheltuială, în cazul în care investițiile privind extinderea rețelelor edilitare se fac cu întârziere (după pavare), prin specificări adecvate în Autorizațiile de construcție;

II. Va investi în pavarea strazilor, precum și în extinderea rețelelor de canal, prin obținerea Acordului ANB de aplicare a clauzelor 20 din CC și 5.2 (ii) din Caietul de Sarcini – partea a IV – Tariful sau, în lipsa acestui Acord, prin aplicarea clauzei 5.2 (i) din Caietul de Sarcini – partea a IV – a Tariful, respectiv prin obținerea raportului favorabil al Comisiei de Experti și a ANRSC cu privire la aplicarea unei Ajustări Extraordinaire a Tarifului (ExTA) negative, corespunzătoare valorii aportului investițional al Municipality, care reduce cheltuielile Concesionarului, respectându-se în acest fel prevederile CC și ale legii (art. 32 din Legea 219/ 1998 a concesiunii, privind menținerea echilibrului financiar al concesiunii, pe durata acesteia).

În situația în care AMRSP nu aprobă Excluderile admisibile, se poate aplica Clauza 5.2 (i) din Caietul de Sarcini, partea a IV-a, Tariful, privind Ajustarea Extraordinară de Tarif negativă,

urmandu-se procedura de aprobare de catre Comisia de Experti si Autoritatea de Reglementare Economica (ANRSC). In cazul in care AMRSP 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 Admsibila 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.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, in prezent AMRSP, nr. 20/ 2006.

Initial, ARBAC a aprobat prin Decizia 8/ 2002 un NSB = 91,2%, avand la baza datele comunicate de ANB (Lista initiala propusa in Raportul privind NSB de 483 de strazi cu o lungime de 169 km).

Ulterior ARBAC a constatat ca informatiile din Raportul ANB privind Standardul de Baza din 2002, care au stat la baza aprobarii NSB B2 nu au fost exacte, solicitand ANB si PMB revederea listelor cu strazile din "Aria serviciilor" concesionate, in vederea recalcularii NSB si clarificarii obligatiilor ANB cu privire la extinderi, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

ANB a efectuat o ancheta in acest sens in 2005 si a prezentat lista refacuta in luna decembrie 2005, din care reiese ca lungimea strazilor lipsite de retele de canalizare la Data Concesiunii este de 323 km, respectiv 1428 strazi.

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

In baza raportului ANB, intocmit pe baza anchetei sale din 2005, ARBAC a aprobat 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.

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 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, conform studiului RGAB (1995).

- 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 a considerat ca obligatiile concesionarului ANB sunt urmatoarele:

- 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 a precizat 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 2009 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat Extinderi ale retelei de canalizare pe strazi cu o lungime totala de 1,92 km, totalizand in primii 8 ani de concesiune realizarea a 49,301 km dintr-un total de 210 km reprezentand 23,47 %, fata de 92,97% conform raportului ANB (iar din totalul strazilor pavate de 91 km reprezentand 54,18 %), cu toate ca Raportul ANB nu reflecta clar investitiile facute de P.S. in extinderile de retele.

4.A.10.10 Monitorizare si Evaluare AMRSP:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat de ARBAC, in prezent AMRSP.

AMRSP 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.

b) Verificarile efectuate:

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

Astfel, s-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 in acest an, nu a fost cazul aprobarii de EA.

d) Concluzii:

In primii 9 ani ANB a realizat cumulativ 49,301 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 exista in continuare 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 8 si 9 de concesiune.

Aportul la realizarea retelelor de canalizare pe care l-a dat primariile de sector este binevenit pentru cetatenii din zona. AMRSP 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 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;

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.

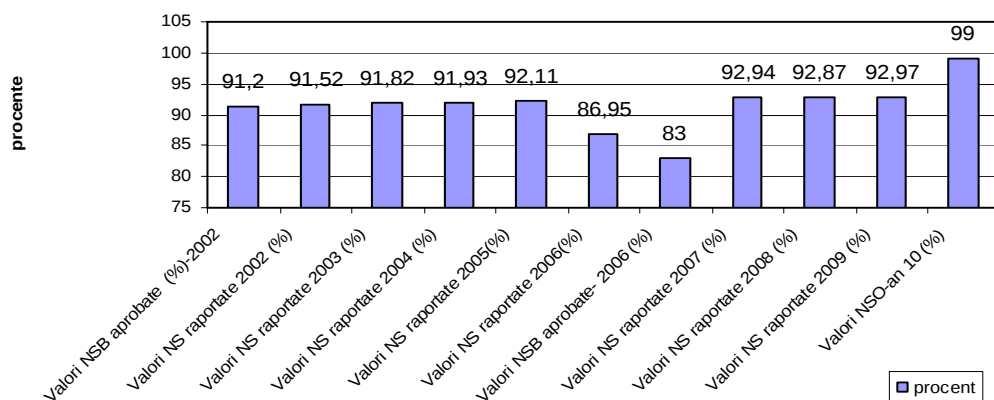
3) Respectarea HCGMB nr. 157/ 2005 cu privire la avizarea si aprobarea lucrarilor publice aferente serviciului de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul Bucuresti.



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

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

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

Evolutia Nivelului de Serviciu B2-Acoperire Canalizare

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, AMRSP 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 9 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, cuprinzand notificările înregistrate în perioada 02.12.2008 – 01.12.2009 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2008 – 05.12.2009) cu următoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **94,62%** 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 9 de concesiune

“Raportul ANB, anul 9 de concesiune” cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsa între 17.11.2008 – 16.11.2009 cu următoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **94,60%** 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:

Conform Contractului de Concesiune, după obținerea Conformitatii, evaluarea se face după o perioadă de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obținută prin Decizia AMRSP nr. 15/21.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2008– 05.12.2009.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 in anul 9 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 77622/14.12.2009, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificări înregistrate în perioada 02.12.2008 – 01.12.2009 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2008 – 05.12.2009.

Analizând informațiile transmise s-a constatat că formatul înregistrărilor este conform Deciziei ARBAC nr.21/04.08.2003;

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate în perioadele 01.04.2009 – 09.04.2009, 29.04.2009 – 30.04.2009, 20.05.2009 – 28.05.2009 și 17.11.2009 – 26.11.2009. S-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2009 cu verificările efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum și corectitudinea și concordanța datelor din baza de date și Fisele de Interventie.

În perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de 5228 notificări de guri de scurgere infundate, din care 2 notificări au fost luate în calculul conformității din 2008 (T340842524 și T340842543), rezultând 5226 notificări înregistrate și luate în calcul.

În urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

- Total notificări confirmate ca infundări guri de scurgere = 4069

din care: total notificări multiple pentru același caz = 367

=>Total cazuri notificate și confirmate ca infundări GS = **3702**

- Total notificări neconfirmate ca infundări GS = 1157

din care total notificări multiple pentru același caz = 127

=>Total cazuri notificate și neconfirmate ca infundări GS = 1030

Verificând cazurile neconfirmate ca guri de scurgere infundate s-a constatat că cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulări de apă în denivelări, de asemenea au fost cazuri în care s-a curățat gratarul gurii de scurgere de zapada, frunze sau gunoaie.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au rețele de canalizare nereceptionate de către ANB, sau pe strazi în curs de modernizare, etc.

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 160 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 notificările de guri de scurgere infundate care la constatare nu s-au confirmat, iar notificările multiple pentru acelasi caz se iau in calcul la evaluarea NS ca un singur caz, avand ca data de inregistrare la sursa data primei notificari.

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare guri de scurgere a fost calculata intre data/ora inregistrării 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 verificării Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.15/21.12.2009, 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	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1
3702	0	≤ 24 ore	3503	94,62	75	
		≤ 96 ore	3702	100	98	
		>96 ore	0	0	2	

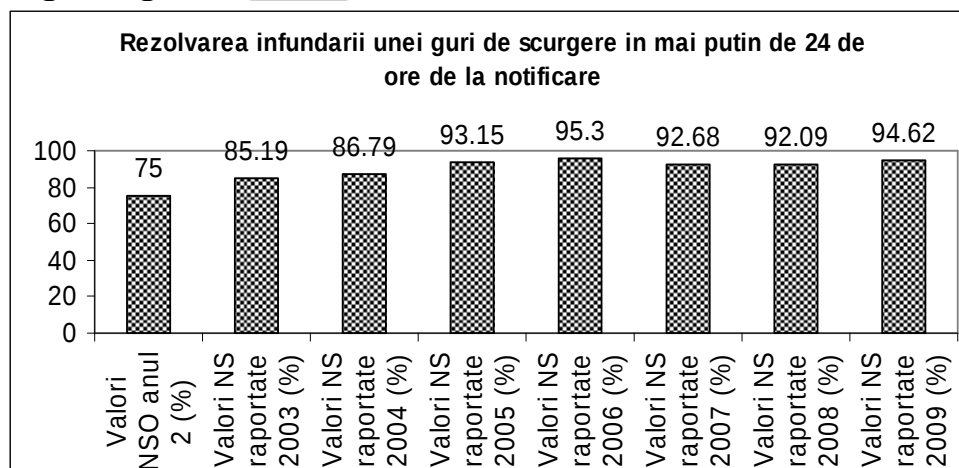
Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 9 de concesiune :

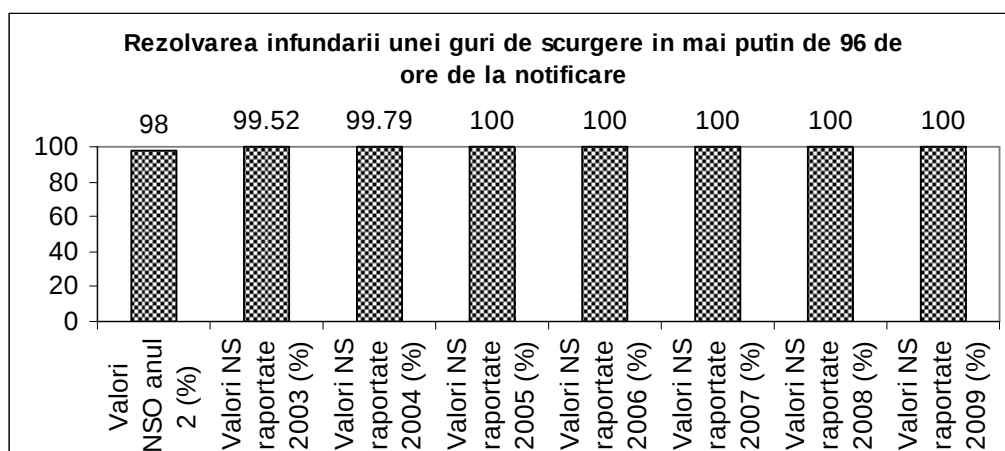
Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 9" pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

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

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 9 de concesiune, in perioada 17.11.2008 – 16.11.2009, 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





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, AMRSP 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 9 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, cuprinzand notificările inregistrate in perioada 28.08.2008 – 27.08.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2008- 27.09.2009, prezinta urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **52,50%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **85,50%** 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 9 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 **51,69%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin **84,24%** 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:

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea Conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr.11/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.1 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 9 de concesiune :

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 55742/07.10.2009, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1", cu notificari inregistrate in perioada 29.08.2008 – 28.08.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2008 - 27.09.2009.

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 07.04.2009 – 30.04.2009; 20.05.2009 – 28.05.2009 si 08.09.2009 – 21.09.2009.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2009, 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 943 notificari de prabusiri canal colector.

In urma efectuării constatarii au rezultat urmatoarele:

- Total notificari confirmate ca prabusiri = 805

din care:

- total notificari multiple pentru acelasi caz = 204
- cazuri care au fost luate in calculul de evaluare din 2008 = 1
- (fisa RC 34080121 cu data de constatare 28.08.2008)

=>Total cazuri notificate si confirmate ca prabusiri = 600

- Total notificari neconfirmate ca prabusiri = 138

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 9

=>Total cazuri notificate si neconfirmate ca prabusiri = 129

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 (nu au fost trecute la toate cazurile cu trasabilitate catre NS B4.2, numarul fisei de interventie).

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

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat evaluarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind:

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
600	0	≤ 2 zile	315	52,50	30	-
		≤ 4 zile	419			
		≤ 7 zile	513	85,50	75	-
		≤ 14 zile	576			
		≤ 30 zile	600	100	100	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 9 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

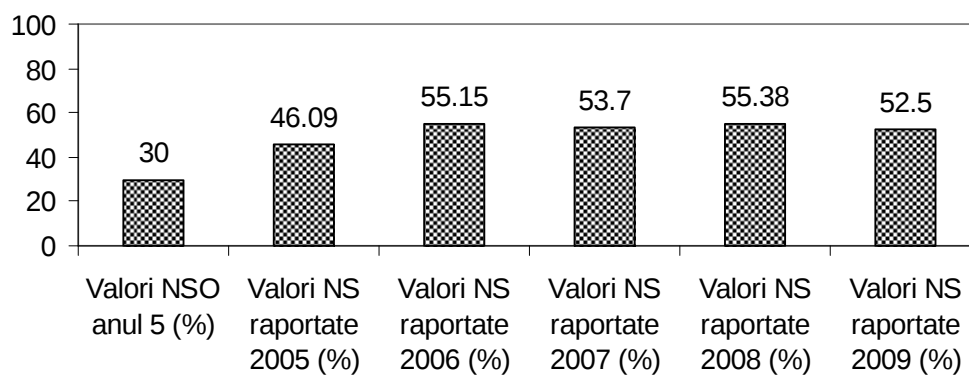
Avand in vedere ca perioada de evaluare a NS B4.1 nu se suprapune cu anul contractual, valorile evaluarii NS B4.1 in anul contractual difera de cele ale perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii.

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.

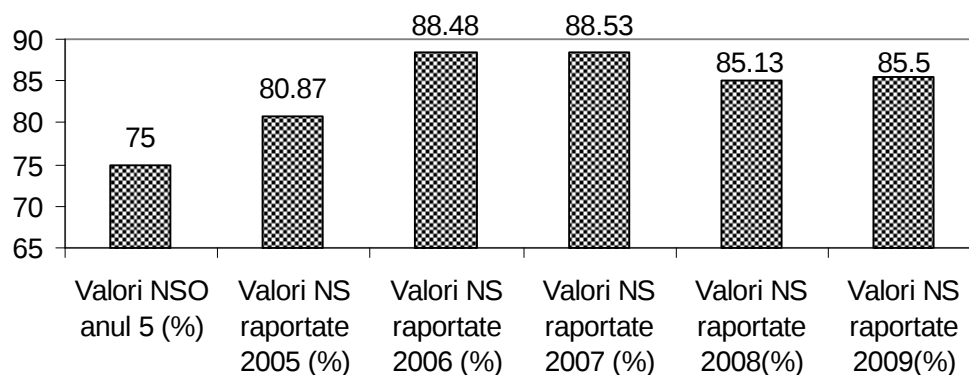
4.A.12.11. Evolutia Nivelului de serviciu B 4.1- Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 5 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	30	46,09	55,15	53,70	55,38	52,50
	0 ÷ 7 zile	75	80,87	88,48	88,53	85,13	85,50
	0 ÷ 30 zile	100	100	100	100	100	100

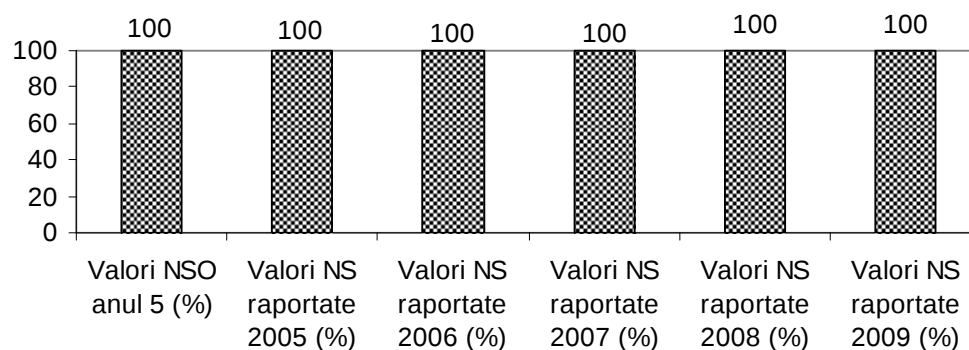
Rezolvarea unei prabusiri de canal colector in cel mult 2 zile de la notificare



Realizarea unei prabusiri de canal colector in cel mult 7 zile de la notificare



Realizarea unei prabusiri de canal colector in cel mult 30 de zile de la notificare



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, AMRSP 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 9 de concesiune:Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificările inregistrate in perioada 26.09.2008 – 25.09.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009), prezentand urmatoarele valori ale NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,04%** 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 9 de concesiune

"Raportul ANB, anul 9 de concesiune" cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2008 – 16.11.2009 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,60%** 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:

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea Conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr.12/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.2 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008 - 27.09.2009

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 9 de concesiune:**a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:**

Prin scrisoarea nr. 55742/07.10.2009, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada

26.09.2008 – 25.09.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii
28.09.2008 – 27.09.2009.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele
07.04.2009 – 30.04.2009; 20.05.2009 – 28.05.2009 si 08.09.2009 – 21.09.2009.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a
Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2009, cu verificarile efectuate la
Serviciul monitorizare ANB si la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si
concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

Verificand, prin sondaj, Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de
canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

- adresa gresita;
- avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal;
- busonat pentru neplata;
- strada necanalizata;
- canalizare clandestine;
- apa de la galeria RADET;
- curatat CI;
- canal nepreluat ANB;
- canal prabusit.

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

S-a verificat, prin sondaj, un numar de 110 de cazuri notificate ca infundari de canal colector,
neinregistrandu-se anomalii in inregistrarile facute.

Observatie: in cadrul ANB este in derulare un proiect (API) prin care se urmareste
inregistrarea intregii activitati ANB, in care va fi inglobata si baza de date pentru nivelele de
servicii. In forma in care s-a realizat pana acum, exista inconvenientul ca, in cazul gurilor de
scurgere si a infundarilor de canal colector, in zilele cu un numar mare de notificari (ex.
07.07.02009) si in general in zilele cu ploi abundente, este foarte greu de urmarit
trasabilitatea notificarilor din baza de date a nivelelor de servicii in fisele de interventie
pentru ca aceste fise contin mai multe notificari, atat de GS cat si de infundari si
nemaiezistand numar de fisa este foarte greu sa regasesti notificarile. De asemenea, este o
modificare a Deciziei ARBAC prin care s-a aprobat forma bazei de date. In urma discutiilor cu
operatorii serviciului de monitorizare ANB s-a convenit ca va fi gasita o forma a programului
care sa nu modifice baza de date pentru nivelele de servicii si care sa nu ingreuneze
activitatea de monitorizare NS.

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 24924 notificari de infundari canal
colector, din care 4786 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 notificarile multiple pentru acelasi caz,
asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei ARBAC nr. 28/2006 si 4 cazuri care au intrat la
evaluarea din 2008, astfel incat:

- Total notificari de infundari canal colector = 24928

din care:

Total notificari confirmate ca infundari canal colector = 20142

din care:

- total notificari multiple pentru acelasi caz = 4802

- cazuri luate in calculul de evaluare an 2008 = 4

- (fisele de interventie IC 21081527-05; IC 33080613-03;

IC 33080614-05 si IC 34080715-03)

=> Total cazuri notificate si confirmate ca infundari canal colector = 15336

- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = 4786

din care:

total notificari multiple pentru acelasi caz = 598

=> Total cazuri notificate si neconfirmate ca infundari canal colector = 4188

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 B4.2 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1
15336	0	≤ 24 ore	14269	93,04	75	
		≤ 48 ore	15336	100	100	
		>48 ore	0	0,00	0	

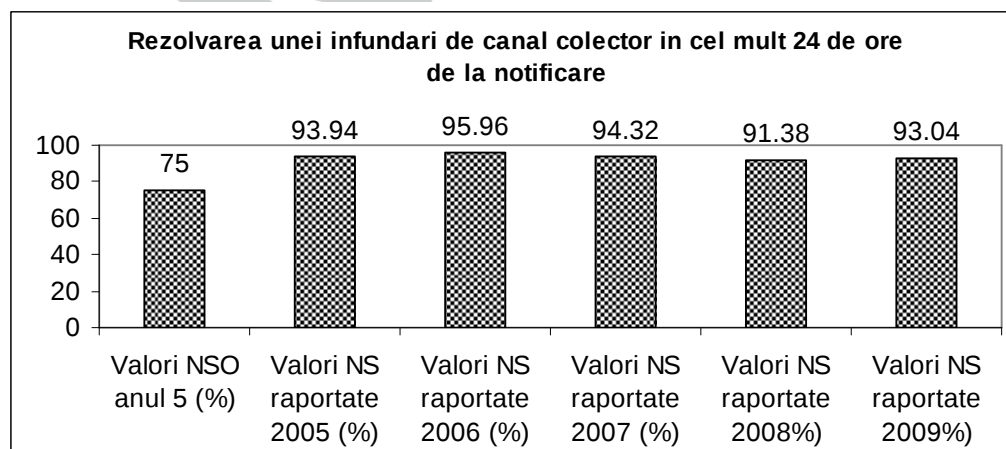
Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 9 de concesiune :

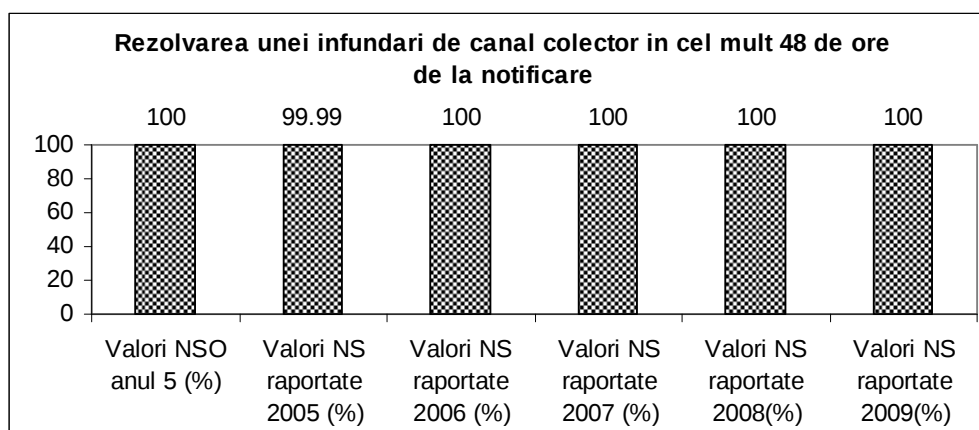
Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

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 9 de concesiune, in perioada 17.11.2008 – 16.11.2009, Nivelul Serviciului B4.2 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

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





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 remediilor 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, AMRSP 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 Excluserilor 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 9 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 06.12.2008 – 05.12.2009 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

Raportul Anual ANB anul 9 de concesiune

"Raportul anual, anul 9 de concesiune" pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009 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:

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea Conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia AMRSP nr.16/21.12.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B4.3 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2008– 05.12.2009.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 9 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 77622/14.12.2009, 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 06.12.2008 – 05.12.2009.

b) Verificarile efectuate:

Evaluarea Continuarii Conformitatii s-a realizat pe baza datelor din perioada de evaluare de 12 luni, 06.12.2008 – 05.12.2009, tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii luandu-se in calcul toate notificările provenite din Nivelele de Servicii B4.1 (Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei) si B4.2 (Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii) cu risc de inundare sau cu risc de extindere a inundarii pentru care s-au instalat aranjamente alternative in mai putin de 6 ore.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 14.12.2009 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 efectuării constatarii au rezultat urmatoarele:

- Total notificari cu risc de inundare din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 20

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 14

=>Total cazuri cu risc de inundare din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 6

- Total notificari cu risc de extindere a inundarii din prabusiri de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 0

- Total notificari din infundari de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 94

din care total notificari multiple pentru acelasi caz = 8

=>Total cazuri din infundari de canal colector care au necesitat eliminarea apelor reziduale = 86

=>Total cazuri care au necesitat instalarea unui aranjament alternativ = 92

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.

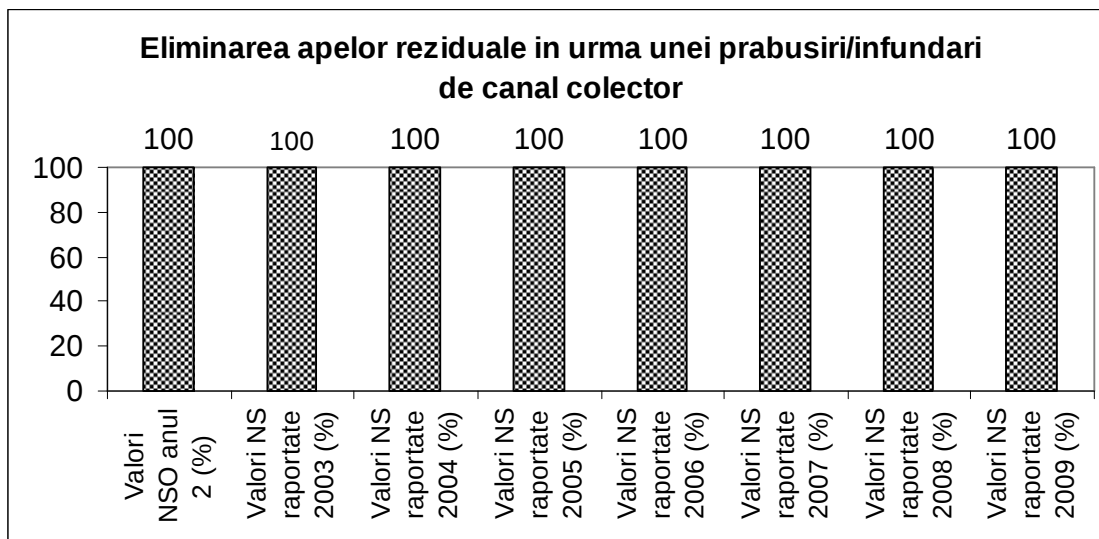
Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.16/21.12.2009, a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii N.S B4.3 la urmatoarele valori:

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	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
92	92	0	0	≤ 6 ore	92	100	100	
				>6 ore	0	0	0	

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in anul 9 de concesiune:

Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" privind perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

In urma verificarilor efectuate se constata ca in cursul anului 9 de concesiune, in perioada 17.11.2007 – 16.11.2008, Nivelul Serviciului B4.3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

4.A.14.11. Evolutia Nivelului de Serviciu B 4.3 Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector

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 AMRSP 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 9 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2008 – 25.09.2009 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

Raport Anual ANB anul 9 de concesiune

„Raportul ANB, anul 9 de concesiune” pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009 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:

Conform Contractului de Concesiune, dupa obtinerea Conformitatii, evaluarea se face dupa o perioada de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obtinuta prin Decizia ARBAC nr.13/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS B5 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in anul 9 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 55742/07.10.2009, 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 notificarile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale, inregistrate in perioada 26.09.2008 – 25.09.2009 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2008 – 27.09.2009.

b) Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele 07.04.2009 – 30.04.2009; 20.05.2009 – 28.05.2009 si 08.09.2009 – 21.09.2009. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 07.10.2009 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 95 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, 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: 875

din care:

- 875 cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in mai putin de 48 de ore;

- 0 cazuri de inundare cu risc de extindere a inundarii.

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.13/23.10.2009, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Exclud. Adm. (EA)	Timpul de rezolvar e	NS realizat				NSO	Neco nf. cu NSO
Nume ric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Num.	Tip client	Num.	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
875	Gospodarii	826	0	≤48h	875	Gosp.	826	100	95	
	Agenti Economici	28				Ag.Ec.	28			
						Inst.pb	21			
	Institutie publica	21	>48h	0	Gosp.	0	0	5		
					Ag.Ec.	0				
					Inst.pb	0				

Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul 8 de concesiune :

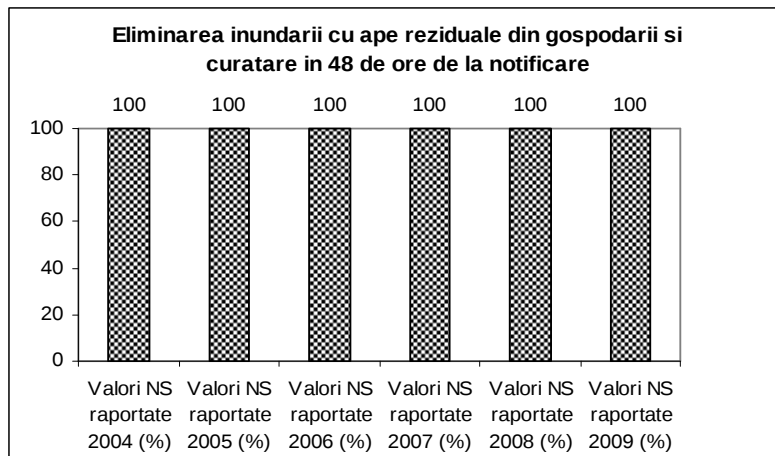
Prin scrisoarea nr. 1773/15.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

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 9 de concesiune, in perioada 17.11.2008 – 16.11.2009, 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 (%)	Valori NS raportate 2009 (%)
Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare	0 ÷ 48 ore	95	100	100	100	100	100	100
	> 48 ore	5	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	100	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) - 2009

In 08.10.2008 ANB a transmis un raport ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2009. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	106776
Numarul de bransamente contorizate	105067
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1334
Numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	3
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	132
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	229
Nivel de Serviciu realizat	99,99%

Conformitate (conform Contract Concesiune)

99%

Raport anual 2009

Raportul ANB pentru anul 2009 prezinta urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	108324
Numarul de bransamente contorizate	106463
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1500
Numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	3
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	127
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	222
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
17.11.2008	102967	101123	1844	1768	99,95
17.11.2009	108324	106463	1861	1852	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 „rețelelor telescopice” și a „contoarelor comune”.

Problema monitorizării și evaluării NS C1 a devenit obiectul unui litigiu dintre ANB și ARBAC. Astfel în 2003 ARBAC a solicitat un punct de vedere Comisiei de Experti, în conformitate cu o prevedere de consultare din contractul cu acestia, fără a apela la clauzele din Contractul de Concesiune.

Raportul Comisiei de Experti (CE) din 23.01.2004, privind “Rețelele Telescopice” (RT), implicit și clarificarea NS C1, deși 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 părțile să rezolve problema în Tribunal, iar cu privire la respectarea NS C1 Comisia de Experti nu are competențe de decizie. Raportul Comisiei de Experti, solicitat de ARBAC, conține opinii (concluzii și recomandări) și nu decizii, precizându-se că în această problemă numai Expertul Tehnic (ET) poate lua o decizie, în conformitate cu clauzele 48.5 și 52.18.1. Ca urmare a acestui răspuns, ARBAC a demarat negocierile cu ANB pentru formularea unei cereri comune de mediere. Medierea a fost finalizată cu decizia ET din 26.11.2004.

Nefiind o decizie favorabilă a Expertului Tehnic, ARBAC a luat Decizia nr.3/2005, în care și-a exprimat dezacordul cu decizia ET și a propus deferirea litigiului dintre ARBAC și ANB cu privire la evaluarea Nivelului de Serviciu C1 – clienți contorizați ca procent din total, spre soluționare în mod definitiv prin arbitraj organizat conform regulilor UNCITRAL pentru Conciliere și Arbitraj.

Luând cunoștința de Decizia ARBAC 3/2005, Consiliul General al Municipiului București (CGMB) a luat într-o primă etapă Hotărârea nr. 48/17.02.2005, pentru pregătirea deferirii litigiului spre arbitraj UNCITRAL, solicitând Primarului General să dispună clarificarea în justiție a situației juridice a fiecărei rețele din avalul a cca. 126 stații de hidrofor și a cca. 307 contori comuni mai multor blocuri de locuințe, (primele fiind denumite generic “rețele telescopice”), în conformitate cu recomandarea Comisiei de Experti din raportul din 23 ianuarie 2004. Analizând întârzierea aplicării HCGMB nr. 48/2005 timp de peste 7 luni de zile, în urma referatelor ARBAC, CGMB a luat o nouă Hotărâre, nr. 203/08.09.2005.

În aplicarea HCGMB nr. 48 și 203 din 2005, Primăria Municipiului București a obținut o serie de sentințe judecătorești definitive și irevocabile privind constatarea că rețelele de distribuție din avalul stațiilor de hidrofor au constituit la Data Concesiunii bunuri proprietate publică, prin care se confirmă punctul de vedere al ARBAC, în contradicție cu refuzul ANB.

Ulterior, CGMB a aprobat Hotărârea nr.69/06.04.2006 privind aprobarea strategiei Primăriei Municipiului București de punere în conformitate cu Buna Practică Industrială și cu prevederile legislației specifice a rețelelor de alimentare cu apă în avalul a 126 de stații de hidrofor (Rețelele Telescopice), prin care ANB va finanța lucrările de punere în conformitate într-o perioadă de 3 ani, urmând să beneficieze de o creștere de tarif. De asemenea în urma recomandărilor făcute de către Expertul Tehnic în cadrul Raportului din octombrie 2008, CGMB a aprobat prin Hotărârea nr.55/2009 măsurile de punere în conformitate a bransamentelor care alimentează mai mulți consumatori, realizate înainte de încheierea Contractului de Concesiune. De fapt este o extindere a HCGMB nr.69/2006 și pentru „contoarele comune”. Hotărârea prevede la art.5 că „până la finalizarea lucrărilor de punere în conformitate a bransamentelor comune echipate cu contoare comune, vor fi considerate „Excluderi Admise”, neconformitățile în legătură cu rețelele telescopice și bransamentele comune.

Anul 9 de Concesiune

Analiza informațiilor obținute de la ANB

ANB a prezentat pe suport informatic o bază de date a tuturor clienților ANB (casnici, asociații locatari, agenți economici) contorizați și necontorizați. De asemenea există o listă a bransamentelor care sunt propuse drept excluderi.

Analiza raportului ANB din 08.10.2009

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anii 2003, 2004 și 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 retelele de distributie din avalul a cca 126 statii de hidrofor si a cca 307 contori de retea (cifra comunicata de ANB in 2003).

Ulterior prin Hotararea nr.69/2006 si Hotararea nr.55/2009 CGMB a aprobat strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retelele Telescopice) si a celor 246 de „contoare comune”.

In urma primirii Raportului ANB din 08.10.2008, ARBAC a evaluat NS C1, tinand seama de prevederile Hotararii CGMB nr.69/2006 si ale HCGMB nr.55/2009.

ANB a prezentat pe suport informatic o baza de date a tuturor clientilor ANB (casnici, asociatii locatari, agenti economici) contorizati si necontorizati, iar la solicitarea ARBAC a prezentat si o lista a bransamentelor pe categorii de utilizatori. De asemenea a prezentat in cadrul raportului un tabel rezumativ in care sunt prezentate tipurile si numarul de cazuri de Excluderi Admisibile pentru o serie de bransamente existente in baza de date a ANB.

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2009, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare primite cu scrisoarea nr.27507/19.10.2009, identificand un numar de **212** de bransamente comune (fata de 229 cat a prezentat ANB – diferenta de 17 bransamente apartinand cazurilor cu un bloc si 2 scari) ale caror contoare deservesc mai mult de 2 imobile. 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 9 de concesiune, ANB a transmis in tabelul rezumativ al raportului urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	106776
Numarul de bransamente contorizate	105067
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1700
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)	132
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	212
Nivel de Serviciu realizat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Verificari efectuate

ARBAC a verificat toate inregistrarile din baza de date transmisa in cadrul raportului ECC 2009, din informatiile existente, primite in anii anteriori precum si din informatiile suplimentare, identificand un numar de 212 contoare care deservesc mai mult de 2 imobile, numarul de blocuri deservite fiind de aproximativ 500.

Concluzii privind raportul ANB din 08.10.2009

Intrucat ARBAC a identificat un alt numar de „contoare comune”, a-a refacut calculul, rezultand:

Numarul de bransamente comune	212
Numarul total de bransamente ale clientilor	106776
Numarul de bransamente contorizate ale clientilor	105067 +17*= 105084
Numar de EA4 – retele telescopice stabilite de HCGMB nr.69/2006	132
Numar de EA1 - bransamente inchise aprobate ca EA	1334
Numar de EA2 complexe comerciale/platforme industriale aprobate ca EA	5
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

*17 reprezinta nr. de bransamente considerate conforme din cele propuse ca EA

Rezulta urmatorul rezultat al evaluarii NS C1:

$$NS\ C1 = \frac{105084}{106776 \ (212 + 132 + 1334 + 5)} \times 100 = 99,99\%$$

Procentul de conformitate a Nivelului de Serviciu este de **99,99 %**, este peste prevederea contractuală de **99%**, ceea ce determina luarea deciziei de aprobare a Conformitatii, având în vedere EA stabilite de art.7 din HCGMB nr.69/2006 și ale art.5 din HCGMB nr.55/2009.

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de EA. ANB a propus un număr de 132 de EA cu codul EA4.1 – rețele telescopice (respectând prevederile HCGMB nr.69/2006), 1334 de tipul EA1 – bransamente închise, un număr de 5 cazuri încadrate în categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale și un număr de 222 de tipul EA4.2 – bransamente comune (respectând prevederile HCGMB nr.55/2009).

Fata de Deciziile ARBAC anterioare privind evaluarea NS C1, când 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, ținând seama de prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009 ARBAC a aprobat și aceste tipuri de EA.

Prin Hotărârea nr.69/2006 și Hotărârea nr.55/2009, CGMB a stabilit drept EA lipsa contorizării blocurilor din aria Rețelelor Telescopice „RT” și a Bransamentelor Comune „BC”, motiv pentru care ARBAC nu a mai considerat drept neconforme cazurile de bransamente ale clienților (blocuri, imobile) alimentate prin 132 RT și 212 BC, așa cum a făcut în anii anteriori. Analizând cazurile de tipul EA1 – bransamente închise, s-a constatat că acestea sunt închise la cerere sau în urma refuzului repetat de plată a facturilor, acceptându-se numărul de 1334 de EA.

Cazurile de tipul EA2 – Complexe comerciale/Platforme Industriale, au fost considerate drept EA, fiind greu de realizat separarea proprietăților. Astfel au fost aprobate și cele 5 cazuri de EA2 prezentate de ANB.

Analiza Raportului ANB pentru anul 9 de concesiune

Conform Deciziilor ARBAC nr. 32/2003, 45/2004, 39/2005 prin care ARBAC a respins Conformitatea NS C1 – clienți contorizați ca procent din total, ținând însă seama de Decizia 30/2006, Decizia 27/2007 și Decizia 22/2008, precum și de HCGMB nr.69/2006, urmând același rationament ca și la Raportul ANB pentru ECC, ARBAC a refăcut calculele privind NS C1 pentru anul 8 de concesiune.

Numarul total de bransamente ale clientilor	108324
Numarul de bransamente contorizate ale clientilor	106463
Numar de bransamente inchise aprobate ca EA	1500
Numar de bransamente Complexe Comerciale/Platforme aprobate ca EA	3
Numar de bransamente din aria retelelor telescopice aprobate ca EA	127
Numar de contoare comune	222
Nivel de Serviciu evaluat	99,95%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

Alte verificari

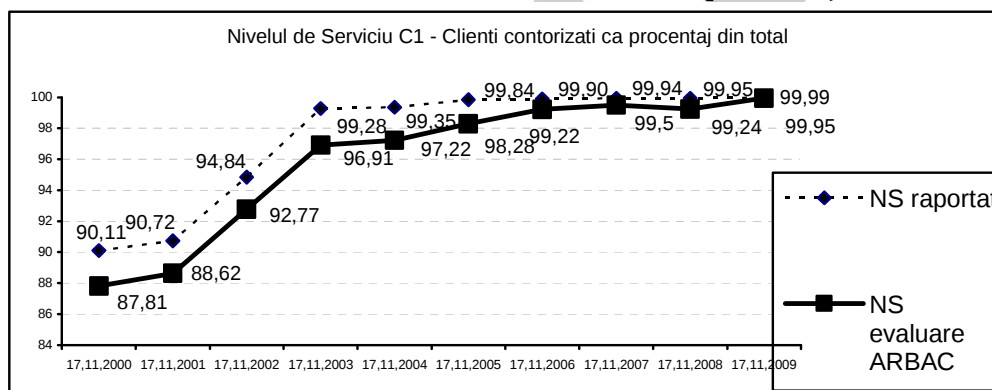
În decursul anului, ARBAC a efectuat și alte verificări privind stadiul contorizării bransamentelor, constatând că în aria „rețelelor telescopice”, cu toate că au existat reclamații ale clienților cu privire la lipsa aparatului de măsurare a consumului de apă al fiecărui client. Au fost făcute mai multe intervenții scrise în vederea identificării cauzelor care au stat la neîndeplinirea prevederilor HCGMB nr.69/2006, concluzionând că decalările sunt cauzate de lipsa autorizațiilor de construire.

Mentionăm că deși procentul de neconformitate este mic (0,5%), este de fapt vorba de blocuri de locuință cu un număr mare de locatari, impactul social și economic al lipsei contorizării fiind semnificativ. ARBAC va solicita ANB în continuare rezolvarea contorizării și acestor utilizatori și va emite decizii de expertiză tehnică în favoarea utilizatorilor care declară litigii la ARBAC cu privire la lipsa contorului la bransament și a facturării corecte.

În tabelul de mai jos este redată sub forma de cifre, evaluarea ARBAC, care a corectat raportările ANB de-a lungul celor 9 ani de concesiune.

An de evaluare (17.11)	Numar contoare comune	Total real bransamente	Numar real de bransamente contorizate	NS evaluare ARBAC %
7	7	10	11	13
2000	682	74892	65761	87,81
2001	637	78546	69611	88,62
2002	627	79565	73816	92,77
2003	610	85448	82805	97,06
2004	433	89982	87480	97,22
2005	433	90861	89029	98,28
2006	418	94898	92622	99,22
2007	231	98158	95495	99,50
2008	239	102169	99872	99,24
2009	212	108324	106480	99,99

4.A.16.11 Evoluția indicatorului C1 – Clienți 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 Definiție: 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 Autoritatea de

Reglementare Tehnica in cazul aparitiei 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 28.03.2008 – 27.03.2009 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.06.2008– 27.06.2009).

Din Raportul ANB, dintr-un total de 540 solicitari pentru realizarea de racorduri si/sau bransamente, se desprind urmatoarele valori pentru:

- 1) bransamente apa si / sau racorduri canal executate in varianta "integral ANB" fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%. Au fost: 39 solicitari, s-au realizat = 27, au fost solicitate = 12 excluderi, s-a realizat conformitatea = 100%;
- 2) solicitari de proiecte de bransamente apa si/ sau racorduri canal executate de ANB (dar pentru care nu s-a dorit executarea lucrarilor cu ANB, platind doar avizul tehnic si proiectul) fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%. Au fost 200 solicitari, s-au realizat = 200, a rezultat conformitatea = 100%;
- 3) bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor. Au fost 198 solicitari, s-au realizat = 198, a rezultat astfel conformitatea = 100%.
- 4) ANB a raportat un numar de 301 de cazuri pentru care nu s-a mai solicitat executia lucrarii.

Raportul Anual ANB anul 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2008 – 16.11.2009, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

1 executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $\leq$ 3 luni

total 71 solicitari, din care:

- 34 cereri realizate, din care realizate 23 cazuri, rezultand conformitatea = 100%
- 11 cereri de tipul EA1 - autorizatii de constructie/ avize solicitate si neeliberate;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $>$ 3 luni, 0 %;

2 executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB, total 414 solicitari, din care:

a) 414 cereri proiectare bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:

414 cereri realizate $<$ 3 saptamani, conformitatea = 100%

b) 159 cereri receptie bransament si/ sau racord de catre ANB, din care:

159 cereri realizate $<$ 1 saptamana, conformitatea = 100%

4.A.17.10 MONITORIZARE SI EVALUARE AMRSP:

Istoric:

ARBAC a reevaluat inregistrările din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB, motiv pentru care, 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 9 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 **530** proiecte la termen (din care 34 s-a optat pentru executie de catre ANB, **501** pentru realizarea de proiecte si executie de catre Terti, iar pentru 172 s-a solicitat receptia la terminarea lucrarilor). Realizandu-se astfel conformitatea 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 **27 de** cazuri ramase dupa aprobarea a 12 cazuri de EA, (totalul solicitarilor fiind de 39), conformitatea fiind de **100%**, fata de prevederea 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: **172** receptii realizate la termeni, 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 9 de concesiune:

“Raportul Anual” cuprinde perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

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%.

Dupa analizarea informatiilor raportate de ANB in cadrul raportului pentru anul 2009.

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 **448** proiecte realizate la termen (din care

34 s-a optat pentru executie de catre ANB, **414** pentru realizarea de proiecte si executie de catre Terti, iar pentru 159 s-a solicitat receptia la terminarea lucrarilor). Realizandu-se astfel conformitatea 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 **23** de cazuri ramase dupa aprobarea a 11 cazuri de EA, (totalul solicitarilor fiind de 34), conformitatea fiind de **100%**, fata de prevederea Contractul de Concesiune de 99%;

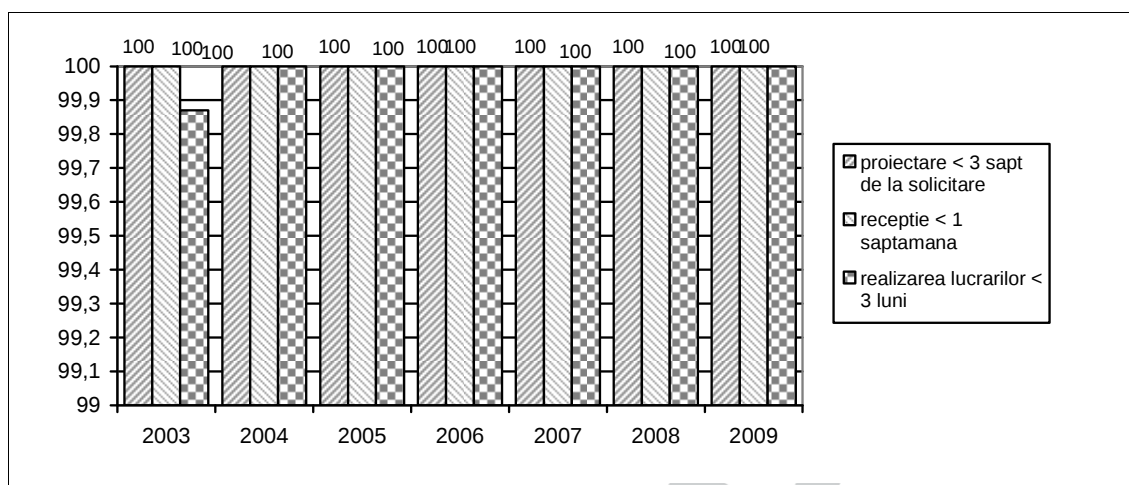
c) pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare: **159** receptii realizate la termeni, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

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.

In anul 9 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 9 de concesiune

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 08.10.2009, avand drept perioada de evaluare 28.09.2008 – 27.09.2009.

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 **99,26 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile pentru **0,74 %** din cazuri;

Raportul Anual ANB anul 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2008 – 16.11.2009, iar datele raportate au fost urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **99,63%** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0,37%** din cazuri.

4.A.18.10 Monitorizare si evaluare

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 si nr.15/23.10.2009 au aprobat Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2008- 27.09.2009:

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 urmatoar :

- 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 “intrebări 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 au fost 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.

În înregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu C3, aceste cazuri au avut durate de răspuns 0 zile (clienții au primit răspunsuri verbale în momentul solicitării).

Dintr-un total de 271 intrebari privind facturarea, au ramas un numar de de 269 cazuri care au primit raspunsuri scrise si doar in doua cazuri s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile.

Pentru evitarea în continuare a oricărui dubiu privind înregistrarea corectă în baza de date a Nivelului de Serviciu C3 a cazurilor de solicitări privind facturarea (asa cum este definit NS în Contractul de Concesiune), ARBAC a solicitat ANB să adopte o procedură corectă care să țină cont pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C3 doar de solicitările scrise cu răspunsuri expediate prin poșta, legate strict de factura emisă de ANB către acel client (referitor la toate informațiile 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 99,26%, aceeasi ca valoarea prezentata de ANB.

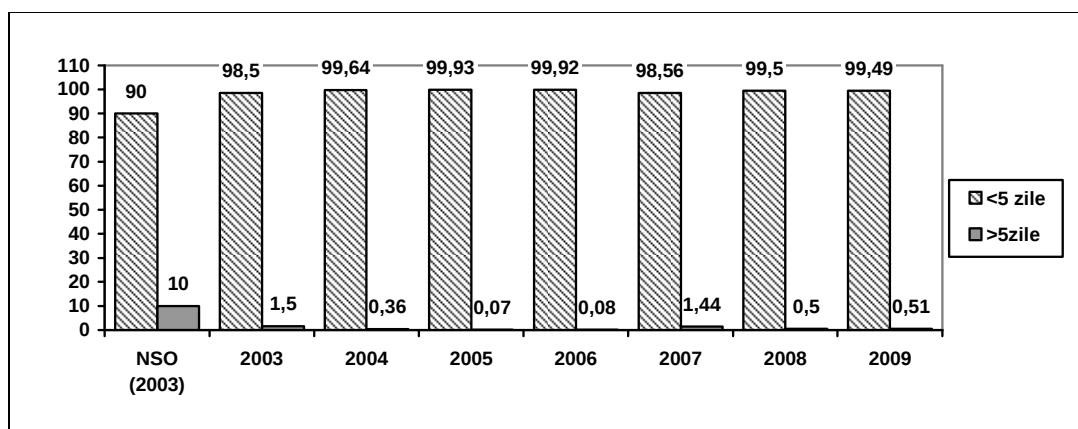
Evaluarea NS C3 pentru anul 9 de concesiune:

ANB a transmis "Raportul Anual" in care sunt evidentiata rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2008 - 16.11.2009.

In anul 9 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). Au fost inregistrate un numar de 269 de solicitari, dintre care numai 1 a fost solutionata in mai mult de 5 zile.

4.A.18.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 3 Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

[illegible]

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 AMRSP 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****4.A.19.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat** prin Decizia ARBAC, in prezent AMRSP, 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 9 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, 07.10.2009. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (18.09.2008 – 17.09.2009) 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 **99,61 %** din cazuri;- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **0,39 %** din cazuri;**b) Raport Anual ANB, anul 9 de concesiune :**

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2008 – 16.11.2009), iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta : in maxim 10 zile lucratoare in **99,81%** din cazuri;- raspunsuri expediate prin posta : peste 10 zile lucratoare in **0,19 %** din cazuri;**4.A.19.10 Monitorizare si Evaluare:****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, nr. 17/23.10.2008 si nr. 16/23.10.2009 au fost certificate si Evaluările de Continuare a Conformitatii la NS C4.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada (28.09.2008-27.09.2009):**a. Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA**

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada (28.09.2008 – 27.09.2009) tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 17.09.2009.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 1556 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 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 astfel :

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	281
Reclamatii factura	741
Reclamatii bransamente	283
Reclamatii calitate mediu	12
Reclamatii racord canalizare	239
TOTAL	1556

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, in prezent AMRSP, referitoare la tratarea reclamatilor tehnice referitor la raspunsuri expediate in 10 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, in prezent AMRSP, a efectuat un control la ANB si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru un esantion de inregistrari din baza de date.

Pe baza esantionului verificat la sediul ANB in data de 29.09.2009 s-a putut concluziona faptul ca ANB a respectat precizarile ARBAC.

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

c. Alte constatari

Statistic se poate observa o crestere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2008-2009 fata de anul contractual 2007-2008, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2007-2008	2008-2009
Reclamatii citire	205	281
Reclamatii factura	550	741
Reclamatii mediu	5	283
Reclamatii bransamente	272	12
Reclamatii retea canalizare	75	239
TOTAL	1107	1556

d.Concluzii:

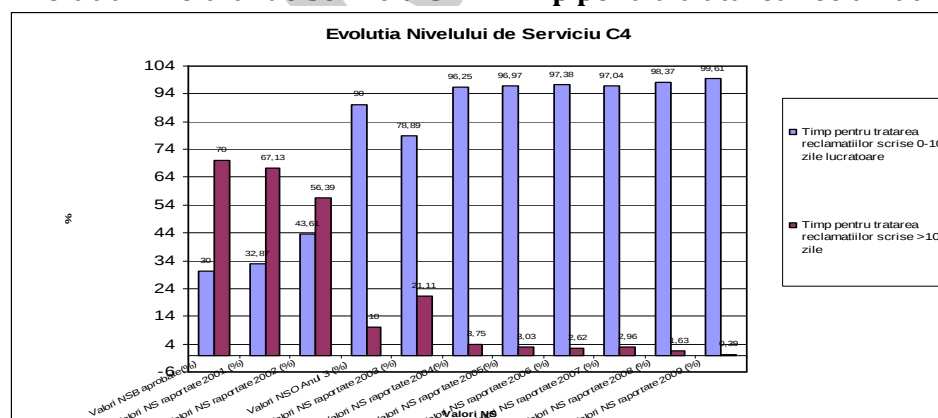
In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității, ARBAC, in prezent AMRSP, a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia nr. 16/23.10.2009, conformitatea realizata fiind de 99,61 %.

Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 9 de concesiune:

In anul 9 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv.

De asemenea, se constata o crestere a numarului de reclamatii scrise de la 1107 in anul 8 de concesiune, la 1556 in anul 9 de concesiune.

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



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, in prezent AMRSP, 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 tabelele 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 s-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, in prezent AMRSP, 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 9 de concesiune:**Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii prelat de ANB in data de 04.12.2009, avand drept perioada de evaluare 27.11.2008 – 26.11.2009, cuprinde urmatoarele date:

- Raspuns in 15 secunde la **82,33 %** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **98,69 %** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **1,31 %** din apeluri.

Raportul Anual ANB anul 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 27.11.2008 – 26.11.2009.

ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5:

- Raspuns in 15 secunde la **81,97 %** din apeluri;
- Raspuns in 30 de secunde la **98,66 %** din apeluri;
- Raspuns in mai mult de 30 de secunde la **1,34 %** din apeluri.

4.A.20.10 Monitorizare si evaluare

Istoric

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

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

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

“Datorita unor factori externi care au contribuit la intarzierea punerii in functiune a centralei telefonice, 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.

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 Comitetul Executiv al ARBAC a emis Decizia nr. 3 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 de prevederile clauzelor 17. 7 si 48.2.2 a) din CC.

Prin Deciziile ARBAC, in prezent AMRSP, nr. 48/27.01.2004, nr.50/15.12.2005, nr. 40/11.12.2006, 37/21.12.2007, nr. 26/16.12.2008 si nr. 24/14.12.2009 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii solicitate de ANB.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada (27.11.2008-26.11.2009):

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 =**258.262**;

- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.= **212.631**;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.= **225.025**;
- Numarul de apeluri neconforme = **31.130**;
- Timpul mediu de raspuns= 10 secunde ;
- Numarul de apeluri abandonate = **3.352**;

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la ARBAC o data cu Raportul ECC pentru perioada (27.11.2008 – 26.11.2009) este:

- **82,33 % fata de SO de 50%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;
- **87,21 % fata de SO de 75%** pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.

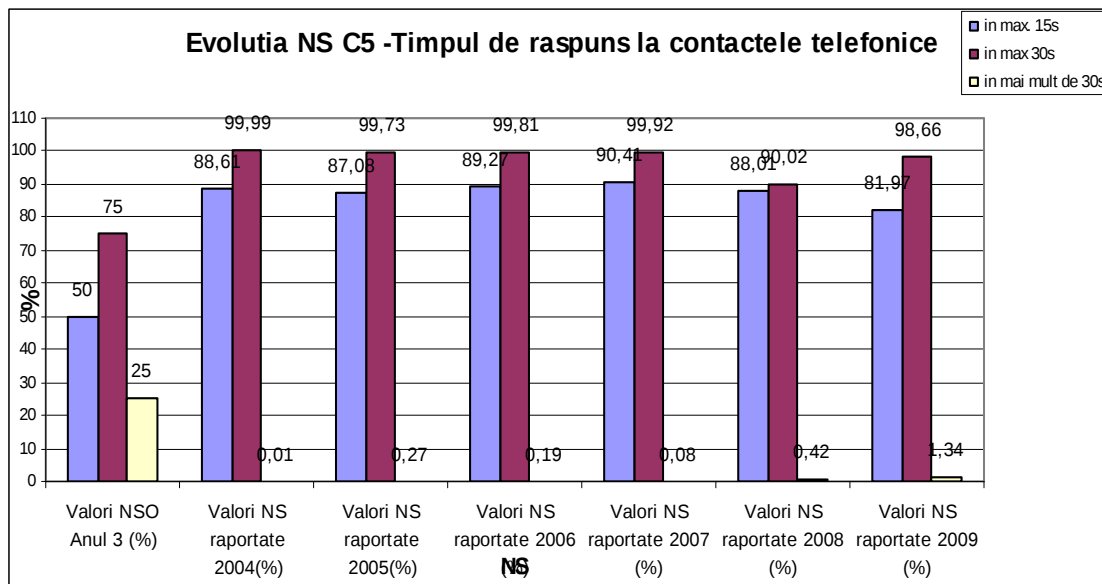
In urma verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Coformitatii, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr. 24/14.12.2009 a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5.

Evaluarea NS C5 pentru anul 9 de concesiune:

Raportul Anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2008 – 16.11.2009.

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



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, in prezent AMRSP, 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 tabelele 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

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 9 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2009, avand drept perioada de evaluare (28.09.2008 – 27.09.2009). 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 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2008 – 16.11.2009), 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 in anul 9 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, nr. 18/23.10.2008 si 17/23.10.2009 a certificat solicitarile ANB pentru Evaluările de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada (28.09.2008-27.09.2009):**a. Analiza informatiilor de la SC Apa Nova SA**

ARBAC, in prezent AMRSP a inceput verificarile pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii acestui nivel de serviciu in data de 28.09.2009.

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. Au fost verificate urmatoarele informatii:

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

- rezultatul audientei;
- semnatura clientului.

c. Alte constatari

În această perioadă au fost înregistrate un număr de 372 de solicitări de audiențe, din care 208 de audiențe s-au ținut, iar 164 solicitări de audiențe nu s-au ținut pe motiv că nu s-au prezentat solicitanții. Toate aceste solicitări de audiențe care nu s-au ținut pe motiv de neprezentare a solicitanților, sunt considerate Excluderi Admisibile de către ANB.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformității pe anul 2009 și din verificările ARBAC, în prezent AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat că numărul de audiențe ținute lunar de ANB este de peste 17 audiențe.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 164 evenimente care să constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

d. Concluzii

În continuare trebuie luate măsuri privind “tratarea problemei” astfel încât răspunsul dat petenților la audiențe să fie concludent și să răspundă exact problemelor acestora. Aceasta ar duce la scăderea numărului revenirilor petenților pe același subiect și la diminuarea numărului de litigii înregistrate la AMRSP.

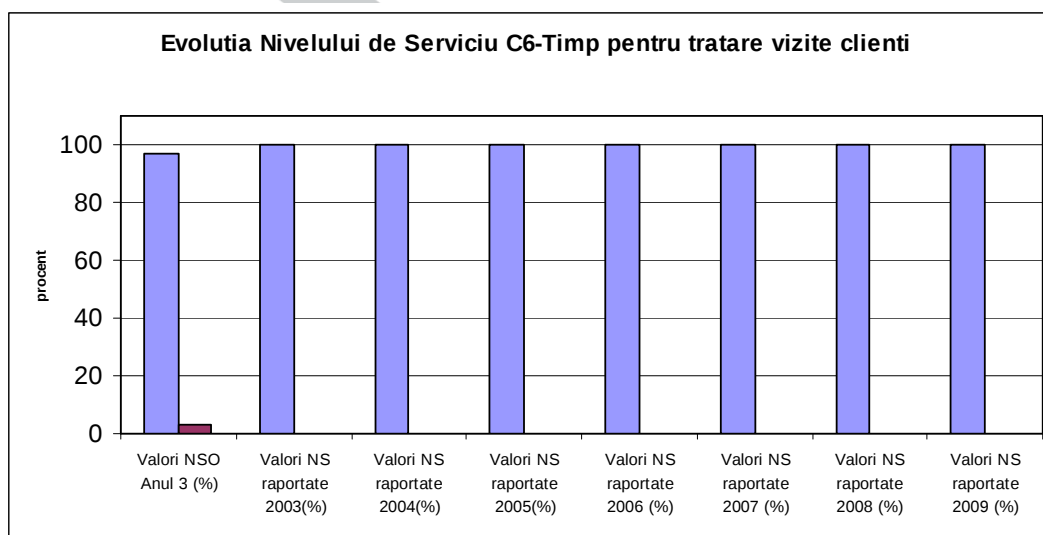
Evaluarea NS C6 pentru anul 9 de concesiune:

ANB a transmis “Raportul Anual” pentru perioada (17.11.2008 – 16.11.2009).

În urma verificărilor de către AMRSP a acestui Raport, s-a constatat că în anul 9 de concesiune valorile NS realizate sunt peste SO.

4.A.21.11 Evoluția Nivelului de serviciu C6 - Timpul pentru a trata solicitările de vizite ale clienților

Denumire	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS rap. 2003 (%)	Valori NS rap. 2004 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori N.S. rap. 2007 (%)	Valori N.S. rap. 2008 (%)	Valori N.S. rap. 2009 (%)
Timp pentru tratare vizite clienți (audiențe)	97	100	100	100	100	100	100	100
	3	0	0	0	0	0	0	0
	100	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 3 cazuri de Excluderi Admisibile pentru anul 9 de concesiune, urmare a refuzului clientului de a permite accesul la contor si a autosesizarilor.

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 08.10.2009 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2008 - 29.09.2008 si tratate pina la 27.09.2009, raportandu-se un numar de 222 de solicitari privind verificarea contoarelor. La 1 dintre aceste cazuri clientul care a solicitat verificarea nu a permis accesul pentru verificarea contorului, iar 2 cazuri au fost scoase din calcul intrucat au fost autosesizari. Din cele 219 cazuri, ramase toate au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Valoarea pentru acest Nivel de Serviciu este de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, pentru anul 9 de Concesiunii.

Raport Anual ANB in anul 9 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2008 – 16.11.2009 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 239, din care 236 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 3 cazuri de Excludere Admisibile (1 pentru nepermiterea accesului la contor si 2 autosesizari). ANB, pentru singurul caz, nu a prezentat dovezi 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 AMRSP:***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, nr.24/23.10.2008 si nr.18/23.10.2009 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2008-27.09.2009

a. Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 08.10.2009, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 222 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, 219 solicitari fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare, dintre care au fost solicitate de catre ANB si 3 cazuri ca fiind Excludere Admisa. Din cele 222 solicitari, in 93 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic, concesionarul acordand rabat utilizatorilor.

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

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

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

b. Verificarile efectuate

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

c. Alte Constatari

Din cele 219 de verificari metrologice efectuate, 122 cazuri au avut ca rezultat **“respins”**, ceea ce reprezinta aproximativ ~56% din total, iar 97 cazuri au avut ca rezultat **“admis”**. Din cele 122 de verificari metrologice al caror rezultat a fost **“respins”**, in 93 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea, iar pentru 88 din cazuri s-a acordat rabat. Initial ANB nu a prezentat informatii privind acordarea de rabaturi clientilor carora, in urma verificarii metrologice, s-a constatat suprainregistrari ale contoarelor. Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a -III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarii in baza de date trebuie sa se includa *“rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarii”*. In urma solicitarii ARBAC, ANB a transmis informatii referitoare la rabaturile acordate.

d. Concluzii

In concluzie, pentru anul 9 de concesiune, in ~ 55 din numarul total de solicitari (fata de ~77% cat au fost in anul 8 de concesiune) 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.

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 9 de concesiune

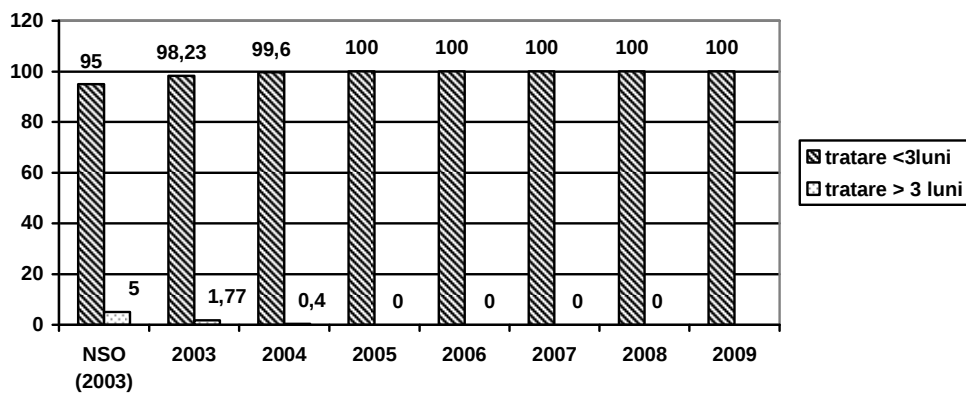
Pentru anul 9 de concesiune, s-a constatat respectarea Standardului Obiectiv. S-a constatat de asemenea o scadere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 252 in anul 8 de concesiune la 239 in anul 9. Aceasta scadere a solicitarilor a trebuit corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca in 2009, din totalul contoarelor verificate ~54 % sunt declarate respinse, fata de ~74% cat s-au inregistrat in 2008. 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	2009
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252	239
Nr. contoare existente	89462	92914	95078	101123	108324
%	0,3	0,37	0,52	0,25	0,22

4.A.22.11 Evolutia Nivelului de Serviciu C 7 - Tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

Denumire	Timp de Rezolvare Cf contract	Val. NSO Anul 3 (%)	Valori NS rap. 2003 (%)	Valori NS rap. 2004 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)
Timp Pentru Tratarea Solicitarilor Privind Acuratetea contorizarii	In maxim 3 luni de la Solicitare	95	98,23	99,6	100	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	100



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 : AMRSP 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 2009 = 100%, privind presiunea la un numar de 76 bransamente pentru apa industrială.

4.A.23.10 Monitorizarea si Evaluarea AMRSP:**a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB**

Informatiile prezentate de ANB sunt suficiente, relevante si respecta formatul registrelor aprobate de AMRSP.

b) Verificarile efectuate:

AMRSP 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, AMRSP constatand ca datele furnizate de ANB sunt corecte.

c) Analiza EA:

In anul 2009 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv (28.09.2008 – 27.09.2009) nu a existat niciun caz notificat de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială. 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 2009 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: AMRSP 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 (28.07.2005 – 27.09.2005) a avut loc Evaluarea Continuarii Conformitatii a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2009: 100%, respectiv in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 5 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:

AMRSP 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, AMRSP constatand ca datele furnizate de ANB sunt corecte.

c) Analiza EA:

In anul 2009 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 28.09.2008 – 27.09.2009 pentru apa industrială. Astfel, in perioada mentionata a fost inregistrat un numar de 2 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială generate de interventiile ANB si 3 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 2009 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

CAPITOLUL 4.B. ACTIVITATEA DESFASURATA

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

În perioada 15 mai 2009 – 15 mai 2010, Consiliul Executiv al ARBAC, în prezent AMRSP, a emis următoarele decizii cu privire la rezultatele conformării S.C. Apa Nova București S.A. cu nivelele de servicii.

Decizia nr. 2/14.04.2009 privind aprobarea Excluderilor Admisibile pentru **NS A5 - Timpul dintre notificarea unei explozii/scurgeri și reparație**

Decizia nr. 4/22.07.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **C2 - Timpul de realizare de noi bransamente apă și/sau racorduri canal**

Decizia nr. 8/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **A5 - Timp între notificarea unei explozii/scurgeri și reparație**

Decizia nr. 9/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **A6 - Timp pentru a asigura alimentarea alternativă cu apă potabilă**

Decizia nr. 11/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prăbusiri de canal colector și înlocuirea conductei**

Decizia nr. 12/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării**

Decizia nr. 13/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **B5 - Eliminarea inundării cu ape reziduale din gospodării și curățare**

Decizia nr. 5/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **A1 - Calitatea apei potabile**

Decizia nr. 19/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **D1 - Presiunea la bransament pentru apă industrială**

Decizia nr. 20/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii

Conformității Nivelului de Serviciu **D2 - Continuitatea serviciului pentru apă industrială**

Decizia nr. 16/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **C4 - Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise**

Decizia nr. 17/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **C6 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe**

Decizia nr. 6/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **A2 - Presiunea la bransament**

Decizia nr. 7/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **A3 - Continuitatea serviciului**

Decizia nr. 10/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **A8 - Facturi emise pe baza contoarelor ca procent din totalul facturilor**

Decizia nr. 14/23.10.2009 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **C1 - clienți contorizați ca procentaj din total**

Decizia nr. 15/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea**

Decizia nr. 18/23.10.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformității Nivelului de Serviciu **C7 - Timp pentru tratarea solicitărilor privind acuratețea contorizării**

Decizia nr. 24/14.12.2009 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității Nivelului de Serviciu **C5 - Timpul de răspuns al apelurilor telefonice**

Decizia nr. 15/21.12.2009 - 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. 16/21.12.2009 - 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 ultimii doi ani, datorita solutionarii in proportie de 80% a „retelelor telescopice” - inlocuirea conductelor si realizarea de bransamente contorizate cel putin la nivel de bloc, ARBAC, in prezent AMRSP, 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 AMRSP 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 15.05.2009- 15.05.2010 s-au inregistrat la ARBAC, in prezent AMRSP, 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 ele 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 si transparenta deciziilor

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

AMRSP gestioneaza o banca de date a Rapoartelor ANB a inregistrarilor Bazei de date si a tabelelor 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 a tuturor deciziilor ARBAC si in prezent pe website-ul AMRSP, privind reglementarea concesiunii, precum si a altor documente ale concesiunii ce se supun dezbaterei publice; de asemenea, deciziile AMRSP 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 AMRSP privind reglementarea concesiunii tuturor partilor interesate și consumatorilor – prin publicarea în Monitorul Oficial al Municipiului Bucuresti a deciziilor AMRSP de interes general, prin postarea acestor decizii si a raportului anual al AMRSP pe website-ul sau, prin supunerea dezbaterei publice, pe website, a punctelor sale de vedere, prin participarea reprezentantilor AMRSP la intalnirile publice cu cetatenii, organizate de asociatii civice si primarii.

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. AMRSP, întocmeste 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

AMRSP 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, AMRSP 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.

De asemenea AMRSP 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, in prezent AMRSP, Concedent si Concesionar.

In perioada 9-12 iunie 2009, Comisia de Experti a facut o vizita la Bucuresti, in vederea analizarii modului derularii Contractului de Concesiune si implementarii concluziilor si recomandarilor cuprinse in Rapoartele anterioare ale Comisiei de Experti si Expertului Tehnic. ARBAC, in prezent AMRSP, si Concedentul au solicitat Comisiei o analiza detaliata a faptelor si documentelor care au stat la baza propunerilor ARBAC de penalizare a Concesionarului. Comisia de Experti a analizat toate documentele care i-au fost puse la dispozitie si in luna septembrie 2009 a transmis Raportul final. In acest Raport, Comisia de Experti si-a prezentat opinia referitoare la penalitatile propuse, astfel:

➤ Penalitatile propuse in ceea ce priveste NS A1-Calitatea apei potabile, invocandu-se clauza 11.3.3 din CC:

-ARBAC a fost indreptatita sa comenteze in legatura cu primul raport ANB si sa solicite ANB sa furnizeze detalii suplimentare si sa modifice raportul

-Solicitarea din partea ARBAC cu privire la transmiterea detaliilor suplimentare a fost tratata cu seriozitate si ANB a depus toate eforturile rezonabile de a se adapta cerintelor ARBAC

-Dispozitivele de masura disponibile si starea Sistemului la acea data nu erau potrivite astfel incat sa genereze intr-o maniera sigura toate faptele si informatiile necesare

-Unele termene date de ARBAC au fost nerealist de scurte si nu pot fi interpretate ca „termene limita” care sa declanseze presupusele motive de penalizare

-ANB nu a fost in situatia ca, in mod deliberat, sa nu dezvaluie vreo informatie.

In concluzie, penalitatea propusa pentru ANB nu este justificata.

➤ Penalitatile propuse in ceea ce priveste NS C2- Timp pentru realizarea de noi bransamente, invocandu-se clauza 28.9.3 din CC:

-Prima evaluare a ARBAC a bazelor de date relevante pentru C2 a demonstrat un nivel foarte scazut de numai 15%, comparativ cu 100% raportat de ANB, datorita metodologiilor diferite folosite

-Dupa discutiile privind metodologia folosita in evaluarea C2, ARBAC si ANB au convenit asupra metodei de evaluare. Rezultatele noii evaluari au aratat conformitatea deplina a NS C2.

In concluzie penalitatea propusa pentru ANB nu este justificata.

➤ Penalitatile propuse in ceea ce priveste NS A8, invocandu-se clauza 28.9.3 din CC:

-ARBAC a propus o prima penalitate legata de NS A8 deoarece ANB nu a depus un raport de remediere in termen de 3 luni, urmare a respingerii ARBAC a raportului initial al ANB

-ANB a sustinut conformitatea, in timp ce ARBAC a declarat neconformitatea, diferenta dintre cele doua opinii provenea de la cazurile de retele telescopice si cazurile contoarelor comune

-ARBAC a fost pe deplin informata cu privire la toate datele si informatiile de baza relevante

- ANB a contestat respingerea ARBAC, fapt care, dupa o perioada de timp, a condus la o serie de rapoarte si decizii (Comisia de Experti, Expertul Tehnic, HCGMB) care au calificat cazurile de Retele Telescopice si contoare comune drept Excluderi Admisibile

-Evaluarea NS A8, cu cazurile de Retele Telescopice si Contoare Comune ca Excluderi Admisibile, a dovedit faptul ca ANB a realizat conformitatea, prin urmare ANB a contestat pe drept decizia ARBAC

-ARBAC a propus alte penalitati pentru fiecare perioada pentru care se pretinde ca trebuia transmis un raport de remediere. Cu toate acestea, Comisia de Experti considera ca

„mecanismul automat” folosit pentru repetarea penalitatilor nu este justificat, cu atat mai mult cu cat nici penalitatea initiala nu a fost acceptata.

In concluzie penalitatea propusa pentru ANB nu este justificata.

Comisia de Experti concluzioneaza ca penalitatile propuse de ARBAC in perioada 2002-2007 sunt nejustificate pe fond, iar pe forma procedurile necesare pentru accesarea Garantiei de Executie nu au fost respectate.

AMRSP

Capitolul 6. PROBLEME ALE CONCESIUNII SI MODUL LOR 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.

Pentru rezolvarea tuturor problemelor legate de concesiune, prin Dispozitia Nr. 476/2.04.2009, Primarul General al Municipiului Bucuresti a constituit Grupul de Lucru ce a avut sarcina de a reanaliza prevederile Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare, intrat in vigoare la 17 Noiembrie 2000 intre Municipiul Bucuresti prin Consiliul General al Municipiului Bucuresti, reprezentat de catre Primarul General, in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (ANB), in calitate de Concesionar.

Acest Grup de Lucru a fost format din specialisti in domeniul Parteneriatului Public Privat, inclusiv factori de decizie din cadrul departamentelor implicate ale PMB, specialisti din cadrul serviciilor de specialitate, cu aportul Comisiei de Experti Internationali si asistati de 2 case de avocatura specializate.

Grupul de Lucru al Primariei Municipiului Bucuresti (PMB) si Comisia desemnata de Directorul General al SC Apa Nova Bucuresti SA prin Decizia Nr. 93/03.04.2009 s-au reunit in perioada iulie - septembrie 2009 in 4 (patru) sedinte comune de lucru si au dezbatut subiectele inscise in Tematica propusa de Grupul de lucru al PMB si insusita de catre ANB, pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare din Municipiul Bucuresti.

Scopul analizei:

Cresterea nivelului de satisfactie a populatiei in conditiile tarifelor minime posibile ale serviciului.

Principalele obiective ale analizei:

1. identificarea solutiilor de amendare prin Act Adicional a prevederilor Contractului de Concesiune a serviciilor de alimentare cu apa si canalizare, in concordanta cu cerintele actuale si de perspectiva asupra acestora, in vederea realizarii unui proiect de Act Adicional, cu respectarea prevederilor legale in vigoare ;
2. identificarea si propunerea coordonatelor de lucru si colaborare dintre Primaria Municipiului Bucuresti (PMB), reprezentata de Primarul General si SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB), in vederea atingerii obiectivelor Contractului de Concesiune, prin realizarea proiectului Documentului de Pozitie aferent;
3. identificarea si propunerea celor mai bune mecanisme de lucru a structurilor Municipiului Bucuresti in calitate de Concedent, Primariilor de Sector, altor operatori de servicii publice, in raport cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in calitate de Concesionar;
4. cresterea participarii si responsabilitatii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la rezolvarea problemelor si atingerea obiectivelor Municipiului Bucuresti ;
5. cresterea operativitatii in rezolvarea problemelor specifice, prevenirea si eliminarea blocajelor in mecanismele cu caracter tehnic, administrativ si financiar, cu consecinte asupra performantei serviciului ;
6. mentinerea echilibrului financiar de drepturi si obligatii in cadrul Contractului de Concesiune.

In continuare, prezentam problemele deosebite ale concesiunii Serviciului Public de Alimentare cu Apa si Canalizare analizate si modul lor de rezolvare, prevazute in Actul Adicional nr. 6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune si aprobat de CGMB prin Hotararea nr. 358/03.11.2009 .

1. Punerea în concordanță a nivelelor de servicii din Contractul de Concesiune cu cerințele actuale și de perspectivă ale Municipiului București (Nivel de Serviciu A4 – Acoperire apă potabilă și Nivel de Serviciu B2 – Acoperire canalizare)

Evoluția politicii de dezvoltare a municipiului București, vizată de PMB și Primăriile de Sector (PS), a antrenat un ritm accelerat al dezvoltării urbanistice în perioada 2000-2009, conducând la necesitatea dezvoltării în același ritm a infrastructurii serviciului de alimentare cu apă și canalizare.

În consecință, PMB și PS au realizat extinderi ale rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare și în afara cadrului reglementat de Contractul de Concesiune.

Prin urmare, Nivele de Servicii aferente au devenit neadaptate dezvoltării urbanistice a Municipiului București, fapt remarcat și de Comisia de Experți în Raportul din ianuarie 2009, aceasta recomandând să se convină “asupra unei dezvoltări logice a serviciilor, în conformitate cu necesitățile clientului”.

Ca urmare s-a completat sarcina ANB, prevăzută în Caietul de Sarcini – Partea III – Nivelele de Servicii A4 & B2 cu «Lista și lungimea strazilor lipsite de rețele de apă și canalizare» la Data Licitatiei, existente în Aria Serviciilor contractate, în conformitate cu informațiile prevăzute în Caietul de Sarcini puse la dispoziția ofertanților, prevederile Contractului de Concesiune – Partea I – Aria Serviciilor și ținând cont de validarea «Raportului Comisiei de Experți Internaționali» - ianuarie 2009 (obligatoriu pentru Partii), având Termen Limita de Conformitate luna Noiembrie 2010.

De asemenea s-a introdus în Contractul de Concesiune o clauză nouă, denumită «Extinderea rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare – **PROGRAMUL BUCUR**».

Programul Bucur este un program de investiții finanțat **fără creșterea tarifului**, de către ANB și se va derula pe o perioadă de șase ani, urmând să demareze imediat după Certificarea Conformității Inițiale a Nivelelor de Servicii A4 și B2, în conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune (începând cu anul 2011), în valoare totală de 200.000.000 Lei (aprox. 45.000.000 EURO), destinat extinderii rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, în conformitate cu sarcina ANB prevăzută în Raportul Comisiei de Experți Internaționali din ianuarie 2009, pentru strazi neeligibile (nepavate).

2. Statia de Epurare a Apelor Uzate – Glina

S-a completat Clauza aferentă a Contractului de Concesiune “Operarea și întreținerea Bunurilor aferente FAZEI I a Proiectului” din Clauza “Transferul bunurilor SEAU Glina” cu o nouă Clauza “Implicarea Concesionarului în etapa de realizare și a lucrărilor aferente FAZEI I a Proiectului”.

Concesionarul consimte să suporte cheltuielile legate de implicarea sa în etapa de finalizare a lucrărilor aferente FAZEI I a Proiectului conform prezentei Clauze, fără a solicita vreo compensare în acest sens, în limita sumei de 400.000 LEI/an (aprox. 100.000 EURO/an)

3. Patrimoniul Municipiului București

S-a decis prezentarea de către ANB a listei actualizate, continuând toate bunurile publice nou create și casate din categoria bunurilor publice concesionate, pe structura Anexei 1 la Contractul de Concesiune, bunuri care participă la realizarea serviciilor și introducerea acestora în Anexa unui Act Adicional până la data 30 Noiembrie 2010.

4. Tarif

S-a decis menținerea în vigoare a actualului tarif, pentru următoarele motive principale:

- menținerea capacității de rambursare a creditelor externe: BIRD (preluat de la RGAB) și BERD – DEG (pentru Statia de Tratare Crivina)
- asigurarea capacității de finanțare a programelor de investiții pentru atingerea și menținerea Nivelelor de Servicii.

ANB va realiza prestații suplimentare în cadrul tarifului actual:

- finanțarea și realizarea de extinderi suplimentare la rețelele de alimentare cu apă și canalizare, fără creștere de tarif – Programul Bucur

- finantarea si realizarea in valoare de 6.000.000 RON (aprox. 1.400.000 EURO), a inspectiilor si studiilor de specialitate destinate preluarii, reabilitarii si cresterii capacitatii de transport a Casetei;
- finantarea in valoare de 400.000 RON/an (aprox. 100.000 EURO/an), a studiilor si asistentei tehnice pentru Statia de Epurare a Apelor Uzate Glina FAZA I.
- asigurarea finantarii in valoare de 400.000 RON/an (aprox. 100.000 EURO/an), pentru solutionarea cazurilor sociale, rezultate din solicitarile Primariei Municipiului Bucuresti. ANB va efectua o stornare a facturilor pentru familiile cu dificultati financiare.
- renuntarea la solicitarea de ExTA (Ajustare Extraordinara a Tarifului, conform prevederilor Contractului de Concesiune), pentru pierderea de venit in valoare de 51.000.000 RON (aprox. 12.000.000 EURO), contravaloarea serviciului de canalizare realizat pentru preluarea si evacuarea in sistemul de canalizare a apei uzate rezultata din utilizarea apei calde menajere, pana in anul 2006 de catre clientii RADET.- esalonarea datoriei RADET pentru apa potabila utilizata la prepararea apei calde menajere, in valoare de 54.000.000 RON (aprox. 12.500.000 EURO) pe o perioada de 2 ani si renuntarea de catre ANB la penalitatile aferente in valoare de 16.000.000 RON (aprox. 3.700.000 EURO).

Tinand cont de angajamentele Concesionarului, referitoare la prestatiile suplimentare solicitate, Concedentul a fost de acord cu mentinerea Tarifului actual de catre Concesionar, sub rezerva oricarei Ajustari Ordinare sau Extraordinare a Tarifului, in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune.

5. Corpul expertilor independenti

In cazul litigiilor cu privire la probleme economice aparute din sau in legatura cu Contractul de Concesiune, Partile pot, inainte de orice procedura arbitrala si prin consimtamant mutual, sa decida sa prezinte aceste litigii Economistului de Reglementare ("Expertul Economic").

Expertul Economic va media Partile in incercarea de a solutiona litigiul si va emite decizia sa in termen de 60 de zile de la prezentarea litigiului. Cheltuielile aferente angajarii Expertului Economic si procedurilor vor fi suportate in mod egal de catre Parti.

Daca Partile nu sunt de acord cu decizia Expertului Economic, fiecare Parte poate supune litigiul arbitrajului, conform Clauzei 52.17. a Contractului de Concesiune.

6. Comunicare / Informare – dialogul ANB cu Primaria Municipiului Bucuresti, Consiliul General al Municipiului Bucuresti si structurile acestora

ANB va prezenta un program anual de actiuni de comunicare si informare periodica a Primarului General si structurilor sale, cat si a Comisiei pentru Utilitati Publice din cadrul Consiliului General al Municipiului Bucuresti (CGMB), privind realizari, disfunctioni, solicitari si propuneri, in asigurarea serviciului si referitoare la derularea Concesiunii.

S-a solicitat ANB ca, în plus față de obligațiile de raportare prevăzute în Contractul de Concesiune, să transmită anual PMB, pe suport informatic, detalii privind Bunurile Proprietate Publică, precum și să îi pună la dispoziție aplicațiile informatice necesare citirii fișierelor GIS.

7. Furnizarea de servicii in afara Municipiului Bucuresti

In compensarea acordului dat de Concedent Concesionarului cu privire la furnizarea de servicii in afara Municipiului Bucuresti, Concesionarul va asigura exploatarea gratuita a fantanilor ornamentale din administrarea PMB.

Clauza 4 "Acordarea Concesiunii" s-a completat prin adaugarea unei noi clauze, Clauza 4.5 cu urmatorul continut:

"4.5 Concesionarul este autorizat sa incheie contracte de vanzare a apei si/sau de preluare a apelor uzate cu localitatile limitrofe Concedentului sau cu operatorii Serviciilor acestor localitati, in beneficiul cetatenilor Municipiului Bucuresti prin Servicii Suplimentare si cazuri sociale (clauza 4.2.3)"

8. Stocuri

Prevederea din Contractul de Concesiune : "Data Incetarii si Transferul Bunurilor Proprietate Publica si a Bunurilor de Proiect" s-a completat cu o noua prevedere, prin care Concesionarul are obligatia sa predea si sa transfere Concedentului, ca Bunuri de Proiect, stocurile de materii

prime, materiale consumabile, obiecte de inventar si piese de schimb, cu valoare echivalenta la valoarea in EURO a stocurilor de materii prime, materiale consumabile, obiecte de inventar si piese de schimb, inregistrate la data intrarii in vigoare a Contractului de Concesiune”

9. Cresterea prerogativelor Primariei Municipiului Bucuresti in Contractul de Concesiune

Conform Legii nr. 215 / 2001 (R), Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent, reprezentat de Primarul General ca Autoritate Executiva si Ordonator principal de credite si Sef al administratiei publice locale, este autoritatea competenta in derularea Contractului de Concesiune.

10. HCGMB – Autoritate Municipala de Reglementare

In conformitate cu Hotararea CGMB nr. 339/ 30.09.2009, ARBAC a fost inglobata in Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice, cu preluarea in totalitate a prerogativelor si responsabilitatilor in raport cu Contractul de Concesiune.

11. Consolidarea Actelor Aditionale incheiate si aplicabile, cat si a acelor documente preliminare unor Acte Aditionale nesemnate inca, dar care produc efecte ca urmare a existentei unor HCGMB

In ceea ce priveste Actele Aditionale incheiate si aplicabile, acestea produc efecte in contextul prevederilor Contractului de Concesiune, nefiind necesara consolidarea in cadrul Actului Aditional aprobat ca urmare a Raportului Grupului de Lucru.

12. Analizarea clauzei anticoruptie si adaptarea acesteia la prevederile legislatiei in vigoare

Dupa intrarea in vigoare a Contractului de Concesiune au apărut o serie de acte normative noi, incidente în cazul fenomenului de corupție, care nu au incidență asupra obligațiilor Concesionarului. Aceste acte normative privesc în cea mai mare parte fapte de corupție săvârșite de funcționari publici.

Astfel, pentru adaptarea acestei clauze la legislația în vigoare s-au introdus dispoziții referitoare la salarii/mandatarii/reprezentanții Municipiului București pentru ca aceștia să nu pretindă ori primească bani sau alte foloase care nu li se cuvin sau să accepte promisiunea unor astfel de foloase, în scopul de a îndeplini sau nu, ori a întârzia îndeplinirea de acte privitoare la îndatoririle lor de serviciu sau în scopul de a face acte contrare acestor îndatoriri, în legătură cu Contractul de Concesiune.

13. Analiza clauzei referitoare la raspunderea Municipiului Bucuresti in anumite situatii referitoare la activitatea ANB in legatura cu RADET

S-a convenit ca solutionarea problemelor generate Concesionarului in ceea ce priveste datoria RADET de 54.203.903, 40 lei (pentru serviciul de alimentare cu apa necesar prepararii apei calde menajere) sa fie realizata dupa cum urmeaza:

- Concedentul va lua toate masurile ce se impun pentru a determina achitarea de RADET sau direct din bugetul local al municipiului Bucuresti, catre Concesionar a sumei de 54.203.903,40 RON (aprox. 12.700.000 EUR) (“Datoria”) reprezentand contravaloarea recunoscuta de RADET a Facturilor emise de Concesionar pentru serviciul de alimentare cu apa furnizat catre RADET, in vederea prepararii apei calde menajere, in cursul anului 2008 (toate aceste facturi fiind scadente de mai mult de 6 luni).

- Cu conditia respectarii intocmai a scadentarii Concesionarul a consimtit sa renunte la a mai solicita plata penalitatilor de intarziere aferente Datoriei, sa sisteze actiunea in instanta impotriva RADET si sa notifice cel mai tarziu la data de 30 iunie 2010, incetarea Evenimentului de Forta Majora.

De asemenea, in situatia in care, in aplicarea prevederilor Clauzei de mai sus, Concesionarul a notificat Concedentului incetarea Evenimentului de Forta Majora mentionat Concesionarul se angajeaza, prin exceptie de la prevederile Clauzei 45.1.2 din Contractul de Concesiune, sa indeplineasca Nivelul de Serviciul “Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa” (prevazut a fi indeplinit in Anul Contractual 10 daca nu ar fi intervenit Evenimentul de Forta Majora), in termen de maxim 12 luni de la data incetarii Evenimentului de Forta Majora,

urmatoarele termene de conformitate ale acestui Nivel de Serviciu decalandu-se corespunzator.”

14. Analiza clauzei in legatura cu regimul contractelor ANB cu afiliatii

Conform Contractului de Concesiune, ANB trebuie să solicite aprobarea Municipiului București pentru încheierea contractelor cu Afiliații săi pentru că la data redactării Contractului de Concesiune, România nu era membră a Uniunii Europene, deci în legislația în vigoare la acea dată nu erau transpuse Directivele Comisiei Europene în materie de achiziții publice.

Scopul introducerii unei astfel de clauze a fost acela ca toate contractele ANB cu Afiliații să nu poată fi încheiate altfel decât „pe o bază strictă” și „în temeni comerciali”, aprobarea Municipiului București reprezentând de fapt modalitatea de control a îndeplinirii acestui scop; Legislația adoptată după aderarea României la Uniunea Europeană (OUG nr. 34/2006) transpune prevederile Directivei nr. 2004/18/CE privind coordonarea procedurilor de atribuire a contractelor de lucrări, de furnizare și de servicii și Directivei nr. 2004/17/CE.

15 Analiza asupra modalitatilor de echilibrare financiara a ANB, in ceea ce priveste relatia EURO – LEU, in procesele de finantare a achizitiilor de bunuri, servicii si lucrari de pe piata europeana si incasarea serviciilor prestate

Pentru menținerea echilibrului financiar al Concesiunii prin prezervarea capacității ANB de rambursare a contractelor încheiate cu Terții Împrumutători aprobate de Concedent, respectiv Contractul de Împrumut cu Banca Mondială preluat de la RGAB și Contractele de Împrumut încheiate cu BERD și DEG pentru finanțarea Investiției Obligatorii, ANB va fi autorizată să modifice aceste contracte în sensul conversiei în Lei a valutei în care au fost acordate împrumuturile.

16. Aprobarea programelor de inlocuire a bransamentelor de plumb, de catre Municipiul Bucuresti

Auditul de Mediu realizat în anul 2000 pentru îndeplinirea Condiției Suspensive prevăzută la clauza 3.1.4 din Contractul de Concesiune de către consultantul internațional desemnat de Părți a relevat și necesitatea înlocuirii bransamentelor din plumb. Mai mult, conform prevederilor Legii nr.458/2002 (privind calitatea apei potabile), cu modificările și completările ulterioare, înlocuirea bransamentelor de plumb se impune a fi finalizată până cel târziu în anul 2013. Înlocuirea bransamentelor de plumb nu intră în obligațiile ANB, nefiind cuprinsă în Tarif. Acest aspect a fost confirmat și de Comisia de Experți în Raportul cu privire la Auditul de Mediu din data de 10.04.2008. Conform acestui Raport, ANB „ar trebui să evalueze consecințele, să proiecteze lucrările necesare, să estimeze și să specifice costurile ce nu sunt incluse în Buna Practică Industrială și în afara Nivelelor de Servicii, să solicite o ExTA și, după aprobarea ExTA, să inițieze și să execute lucrările”. Recomandarea Comisiei de Experți pentru rezolvarea acestei probleme este considerată ca fiind oportună deoarece impactul în tarif este nesemnificativ, se degreveză bugetul Municipiului București de o cheltuială de 10 milioane de euro și ANB va fi responsabilă de executarea și calitatea lucrărilor.

De reținut este și faptul că valoarea Ajustării Extraordinare a Tarifului va putea fi diminuată sau anulată, după caz, în situația în care finanțarea lucrărilor de înlocuire a bransamentelor de plumb va fi preluată parțial sau integral de către Concedent.

17. Clarificari privind definitia unor Nivele de Serviciu

a) Nivelul de Serviciu A8 – „Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din total facturi”

S-a completat definiția Nivelului de Serviciu A8 după cum urmează:

“Nivelul de Serviciu A8 = Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor utilizatori ca procent din totalul facturilor”

b) Nivelul de Serviciu C1 – “Clienți contorizați ca procentaj din total”

S-a completat definiția Nivelului de Serviciu A8 după cum urmează:

“Nivelul de Serviciu C1 = Bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor utilizatori existente la Data Licitatiei”

18. Preluarea in responsabilitatea Municipiului Bucuresti si transmiterea in administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a casetelor de apa uzata (Casetei) aflate in administrarea Administratiei Nationale Apele Romane.

Partile si-au exprimat acordul cu privire la integrarea Casetei in Sistemul de Canalizare, respectiv, in Concesiune.

AMRSP

CUPRINS

II. Raportul de monitorizare a Serviciul de Alimentare Centralizata cu Energie Termica pe anul 2009		
Capitolul I	Statutul, Rolul si cadrul legal de functionare al AMRSP (AMEREB)	Pag. 120
	1. Forma juridica, subordonare, scop	Pag. 120
	2. Principii generale	Pag. 120
	3. Obiective	Pag. 120
	4. Atributii generale ale AMRSP (AMEREB)	Pag. 121
	5. Finantare	Pag. 122
Capitolul II	Activitatea desfasurata de AMEREB, in prezent AMRSP in anul 2009	Pag. 123
	1. Situatia actuala	Pag. 123
	2. Datoriile istorice ale RADET	Pag. 123
	3. Actiuni în programul AMEREB, in prezent AMRSP	Pag. 124
	4. Actiunea de promovare a Agenției	Pag. 125
	5. Actiunea de reducere a tarifelor energiei termice	Pag. 126
	6. Actiunea privind dotarea cu panouri solare	Pag. 126
	7. Participarea la Elaborarea Strategiei Energetice a Municipiului București	Pag. 126
	8. Actiunea de preluare a CET-urilor	Pag. 126
	9. Procedura de determinare prin masurare pe baza termodinamica a consumului de energie termica primara	Pag. 126
	10. Anveloparea blocurilor	Pag. 127
	11. Promovarea energiei neconventionale regenerabile	Pag. 127

II. Raportul de monitorizare a Serviciul de Alimentare Centralizata cu Energie Termica pe anul 2009

CAPITOLUL I

STATUTUL, ROLUL ȘI CADRUL LEGAL DE FUNCȚIONARE AL AMRSP (AMEREB)

1. Forma juridică, subordonare și scop

Agencia Municipală pentru Eficientizare și Reglementare în domeniul Energiei București (AMEREB), devenită în decembrie 2009 Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP), este o autoritate de reglementare, cu personalitate juridică autonomă și neguvernamentală, de interes local și utilitate publică a municipiului București.

Instituția a fost înființată de CGMB, având ca scop urmărirea aplicării reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice, cât și pentru asigurarea urmăririi respectării indicatorilor de performanță/nivelelor de servicii corespunzătoare ale acestor servicii publice locale.

Monitorizarea de către AMRSP (AMEREB) a calității serviciilor energetice locale, la nivelul consumatorilor, constă în urmărirea și verificarea aplicării reglementărilor privind realizarea Nivelelor de Serviciu la utilizatori, prevăzute în contractele municipalității cu operatorii concesiionari ai serviciilor energetice locale ale municipiului București.

Nivelele de Serviciu cuprind indicatorii de performanță tehnici și de servire ai utilizatorului, aprobați de către CGMB, pe baza studiilor de specialitate elaborate în conformitate cu cerințele și obiectivele strategiei energetice municipale.

Stabilirea de noi indicatori sau modificarea celor existenți se poate face numai cu aprobarea CGMB, pe baza unor studii de specialitate supuse dezbaterii publice, în scopul atingerii obiectivelor strategiei energetice municipale.

2. Principii generale

Activitatea AMRSP (AMEREB) va urmări aplicarea următoarelor principii și reguli de funcționare esențiale ale serviciilor energetice la nivel local:

- a) continuitatea fiecărei forme de serviciu public energetic din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptabilitatea la cerințele utilizatorilor;
- c) aplicarea aceluiași reguli tuturor utilizatorilor și operatorilor;
- d) asigurarea sănătății publice și calității vieții utilizatorilor de energie;
- e) recurgerea sistematic la concurență în domeniile monitorizate și reglementate, conform legii;
- f) asigurarea transparenței activității proprii față de utilizatori;
- g) obținerea celui mai bun raport cantitate/calitate/cost a serviciilor energetice prestate;
- h) eficiență administrativă în domeniul monitorizat și reglementat, conform legii;
- i) promovarea eficienței energetice și a reducerii pierderilor și consumurilor energetice nejustificate;
- j) colaborarea cu ceilalți furnizori de servicii publice;
- k) măsurarea calității serviciilor energetice pe bază de indicatori de performanță cuantificabili;
- l) reglementarea încadrării activității unităților energetice în normele naționale și europene privind protecția mediului.

3. Obiective

Agencia Municipală pentru Eficientizare și Reglementare în domeniul Energiei București (AMEREB), în prezent AMRSP, își desfășoară activitatea în baza Regulamentului de Organizare și Funcționare, cu încadrarea în prevederile prezentului statut.

AMRSP efectuează studii, rapoarte, analize, prognoze, proiecte de consultanță și expertiză în vederea realizării următoarelor obiective:

- a) monitorizarea realizării indicatorilor de performanță a operatorilor;
- b) conformarea operatorilor la obligațiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB și prin contractele și convențiile aferente;
- c) reglementarea activității serviciilor publice aferente pe teritoriul Municipiului București;
- d) întocmirea, actualizarea și gestionarea băncilor de date în domeniul serviciilor publice aferente;
- e) alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor publice aferente, precum și stimularea inițiativei și motivarea introducerii tehnologiilor performante;
- f) propunerea politicilor de prețuri în domeniul serviciilor publice aferente;
- g) asigurarea expertizei tehnice pentru rezolvarea disputelor dintre utilizatori și operatori, prin analiza imparțială a situațiilor pe cale amiabilă.

4. Atribuții generale ale AMRSP (AMEREB)

AMEREB, în prezent AMRSP, a fost delegată de către CGMB să exercite următoarele atribuții:

- a) reglementarea activităților de furnizare a energiei și a combustibililor pe teritoriul Municipiului București;
- b) reducerea consumurilor energetice la utilizatori, fără diminuarea confortului termic;
- c) promovarea politicilor energetice de dezvoltare durabilă a orașului;
- d) alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor energetice; stimularea inițiativei și motivarea introducerii de tehnologii performante;
- e) crearea piețelor libere de servicii energetice în scopul obținerii celui mai bun raport calitate/preț pentru serviciile prestate la utilizatori;
- f) stabilirea unor politici de prețuri în domeniul serviciilor energetice pentru stimularea echilibrată a producției, transportului și distribuției energiei;
- g) asigurarea expertizei tehnice în sprijinul rezolvării disputelor dintre utilizatori și operatori, prin analizarea și aprecierea imparțială a situațiilor, dacă apelul utilizatorilor către operator nu a condus la rezolvări acceptabile pentru părți;
- h) efectuarea de studii, prognoze, proiecte de consultanță și expertiză în domeniul energetic la nivelul municipiului București;
- i) elaborarea de proiecte privind reglementările și standardele locale pentru baremurile necesare acceptării în piață a operatorilor care participă la funcționarea serviciilor locale de utilități energetice, în condiții de eficiență, transparență și protecție a consumatorilor;
- j) asigurarea de consultanță tehnică de specialitate și expertiză privind reglementarea modului de calcul, la nivel local, a tarifului energiei termice și electrice produse în cogenerare și asigurarea transparenței tarifelor locale de energie;
- k) poate propune penalizări, conform legii, operatorilor pentru nerespectarea obligațiilor prevăzute în normele locale și în contractele municipalității cu operatorii din sectorul energetic local;
- l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;
- m) aprobă sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;
- n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegate și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;
- o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante

pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor;

p) realizează bilanțuri energetice la nivelul sistemelor energetice municipale, precum și sinteze și analize comparative ale indicatorilor de performanță energetici;

q) prezintă documentat necesitatea unor audituri energetice privind eficiența economică pe întregul lanț de producere, transport, distribuție și consum de energie electrică, termică și gaze. Aceste audituri, întocmite în colaborare cu ANRE, vor sta la baza deciziilor de alocare de credite, potrivit legii, pentru modernizări și reabilitări termice ale clădirilor existente, în vederea reducerii consumului de energie în sectorul locativ;

r) monitorizează respectarea strategiei energetice municipale și impune măsurile de corecție, în caz de nerespectare;

s) participă la elaborarea și actualizarea strategiei energetice municipale în vederea coroborării obiectivelor municipalității în crearea condițiilor necesare reducerii facturilor energetice;

t) asigurarea aplicării unor politici de prețuri în domeniul serviciilor energetice pentru stimularea echilibrată a producției, transportului și distribuției energiei;

u) efectuează direct și prin instituții atrase auditul economic și tehnic al operatorilor energetici;

v) colaborează cu organisme guvernamentale în scopul unor inițiative legislative și reglementări naționale care să conducă la economii de energie la consumator (modele de credite, reglementări mai stricte ale standardelor utilizate la construcția clădirilor noi, controlul și întreținerea instalațiilor interioare, etc.), în limita competențelor;

5. Finanțare

AMEREB, în prezent AMRSP, se finanțează din venituri extrabugetare obținute dintr-o cotă fixă egală cu echivalentul în lei, la cursul zilei de minimum 350.000 euro anual, din care 230.000 euro pentru cheltuieli proprii de funcționare, diferența urmând a fi utilizată pentru plata studiilor de specialitate și experților independenți, după caz, în condițiile legii.

Suma prevăzută mai sus se va colecta de la operatorii energetici locali (RADET în prezent) și se va evidenția explicit în factura pentru serviciile energetice, printr-o cotă de reglementare din sumele facturate.

Cota cuvenită pentru finanțarea activității AMRSP va fi transferată necondiționat în contul AMRSP, plata făcându-se lunar, în tranșe, plătibili la cursul BNR din ziua plății.

AMEREB, în prezent AMRSP, este împuternicită să angajeze pe bază de contract, prin proceduri concurențiale, conform legii, servicii suport, consultanți, experți și consilieri juridici externi, pentru a fi sprijinită în realizarea atribuțiilor sale, în limita prevederilor sale bugetare cu această destinație.

CAPITOLUL II

ACTIVITATEA DESFASURATA DE AMEREB, IN PREZENT AMRSP, IN ANUL 2009

1. Situatia actuala

RADET este o instituție mare consumatoare de resurse. Pe lângă tariful majorat artificial pentru energia termică cumpărată, fapt care duce la subvenții uriașe de aproape 0.5 miliarde lei anual, apare și consumul intern de resurse generat de unele întârzieri administrative în sarcina PMB. Menționez că, Legea nr. 325/2006 a definit termen de transformare a regiei în societate comercială conform Directivelor Europene: iulie 2007.

În vederea conceperii și derulării unui program coerent de reformă, AMEREB a inițiat în Ianuarie 2009 o analiză în Comisia de Utilități a CGMB, unde a prezentat o propunere de reformă. Ulterior au fost elaborate de AMEREB alte două proiecte de acțiuni necesare reformei RADET. În anul 2009, sub coordonarea D-lui Consilier Costin Berevoianu, se afla redactarea dispoziției Primarului General pentru constituirea comisiei de analiză a reformei RADET. Există un referat cu nominalizări pentru comisie, referat aprobat de Primarul General. RADET este regie autonomă funcționând pe lângă Primăria Municipiului București având funcția de prestator al serviciului de producere, transport, distribuție și furnizare a energiei termice.

RADET funcționează cu cca. 5050 salariați având în structură administrarea a cca. 500 km magistrale pentru transportul energiei termice, cca. 1100 puncte de distribuție și cca. 900 km rețele secundare de legătură între punctele termice și consumatorii de energie termică (căldură sau/și apă caldă), 49 de centrale termice proprii.

În prezent, RADET înregistrează o situație conflictuală cu legislația, Legea nr. 325/2006 - Art. 53 - *"În termen de 12 luni de la data intrării în vigoare a prezentei legi, regiile de termoficare se vor reorganiza, prin hotărâri ale autorităților administrației publice locale, în societăți comerciale, în condițiile legii."*

Datele de funcționare și de monitorizare financiară a RADET confirmă că în cazul în care aceasta ar fi transformată în societate comercială, regimul juridic al acesteia ar permite falimentarea rapidă cu consecințe grave asupra consumatorilor. În prezent, existența ca regie scutește Primăria de sarcina construirii unei piețe a operatorilor și a unei licitații eventuale pentru transport, distribuție, acțiuni care în toate situațiile conduce la creșterea tarifelor suportate de populație.

În consecință, formula care satisface atât serviciul public cât și raționalizarea acestuia este reforma RADET în direcția consolidării economice a acesteia, fapt care în final va ridica competitivitatea organizației pe ansamblu.

2. Datoriile istorice ale RADET

AMEREB, în prezent AMRSP, a propus Primarului General al Municipiului București un program pentru soluționarea reală a problemei datoriilor istorice ale RADET către ELCEN București.

În acest sens, AMEREB, în prezent AMRSP, a propus emiterea unei scrisori către Ministerul Economiei, prin care Primăria Municipiului București să solicite transferul CET-urilor Vest, Progresu și Titan conform HCGMB nr. 93/31.05.2007.

În textul scrisorii, AMEREB, în prezent AMRSP a inserat solicitarea ca datoriile celor trei CET-uri care ar fi fost preluate în primă etapă, să fie atașate la datoria RADET către ELCEN, prin transformarea acestei datorii în datorie a PMB către bugetul de stat și scutirea ELCEN de la plata unei sume echivalente către bugetul statului.

2. Acțiuni propuse de AMEREB, în prezent AMRSP, pentru eficientizarea RADET

1. Constituirea unui Grup de Lucru prin Dispoziția Primarului General pentru analiza și propuneri cu privire la reorganizarea și restructurarea RADET ;
2. Constituirea în RADET a unui Compartiment pentru reorganizarea și restructurarea RADET

Acțiunea asigură operativitatea și coordonarea corectă a acțiunilor în structura RADET. Compartimentul va coopera în mod direct cu AMRSP, – instituția care elaborează politica sectorială în domeniu.

3. Reducerea duratei tranzitului subvențiilor pe filiera Ministerului Internelor și Reformei Administrative (MIRA).

Subvenția alocată pe baza OG nr. 36/2006 pentru combustibilul utilizat în producerea energiei termice pentru populație este alocată cu întârziere de către MIRA, timp în care RADET înregistrează penalități la facturi. Subvenția se regăsește în valoarea facturilor. Reducerea tranzitului banilor este posibilă prin scurtarea traseului prin Primăria Municipiului București.

4. Gestionarea corespunzătoare a subvenției acordată de Primăria Municipiului București.

Se impune o revizuire a modului de acordare a subvenției Primăriei Municipiului București în sensul decodificării acesteia pe componente. Subvenția "la grămadă" cuprinde acoperirea unor costuri legate de mentenanță, extinderi de rețele, montaje cu efecte patrimoniale, etc. Poziția "subvenție a energiei termice" din bugetul Primăriei Municipiului București trebuie extinsă sub formă de capitol în care subvenția pentru transport – distribuție să fie distinctă, subvenția pentru mentenanța rețelei, de asemenea, și celelalte cheltuieli subvenționate, precum și cuantumul de subvenționare să ocupe, de asemenea, poziții clare în buget. Prin aceasta nu se va altera prețul global al energiei termice (astăzi, 260 lei).

5. Contabilizarea corespunzătoare a costurilor RADET.

Pentru analiza corespunzătoare a costurilor înregistrate de RADET se impune evidențierea separată a costurilor pe subcapitolele de cheltuieli:

- Costuri cu cumpărarea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice;
- Costuri cu mentenanța și reparațiile curente;
- Costuri cu modernizările, investițiile și reparațiile capitale;
- Costuri cu extinderea rețelei.

La toate costurile se va repartiza cota de cheltuieli cu administrația. Astfel, devine posibilă separarea cheltuielilor care se introduc în factură de cele legate de sarcinile Primăriei, rezultând din Legea nr. 51/2006. Devine importantă cota în factură, a unor pierderi termice în rețea la nivel normat, diferența fiind legată de programul de investiții al Primăriei.

6. Introducerea Indicatorilor de performanță ai activității RADET.

7. Inventarierea rețelelor RADET pe categorii de pierderi

Acțiunea este necesară pentru cunoașterea situației exacte a existentului și pentru planificarea înlocuirilor de rețele prin fonduri structurale și nu prin credite oneroase care măresc gradul de îndatorare a Primăriei Municipiului București.

8. Introducerea în recondiționarea rețelei RADET a fondurilor structurale

9. Reducerea sectoarelor RADET

RADET a fost divizat în trecut după sectoarele Bucureștiului în detrimentul administrării corecte a ariilor de încălzire. Ariile de încălzire au fost adaptate surselor și atribuite în concordanță cu drumul cel mai scurt al căldurii spre client. Se impune reducerea a două sectoare inutile, astfel încât sectoarele RADET să corespundă ariilor alimentate de cele 4 CET-uri. Personalul disponibilizat va fi repartizat structurii de reparații-service ce va trebui construită.

3. Acțiuni în programul AMEREB, în prezent AMRSP

1. Reducerea pretului energiei termice

Este principala preocupare AMEREB. Prin reglementare frauduloasă, ANRE, prin încălcarea art. 82 din Legea nr. 13/2008 a energiei subvenționează încrucișat cele două energii produse prin cogenerare, obligând prin ORD nr. 57/2008 producătorii, să introducă în facturile de căldură o cantitate de 2,4 ori mai mare de combustibil. Combustibilul într-un CET reprezintă peste 80% din costuri. În consecință, față de cca. 80 de lei, cât rezultă din calculul tip PLAN DE AFACERI pentru un CET, se plătesc azi 160 lei care anulează efectul benefic al termoficării producând debranșări și blocarea extinderii rețelelor. AMEREB a atacat pe multiple planuri

acest subiect. AMEREB a inițiat un proiect de act legislativ de completare a Legii nr. 13/2007 cu pedepse privative de libertate pentru directorii unităților de producție care raportează consumuri de combustibil neadevărate.

2. Reducerea personalului RADET

AMEREB, în prezent AMRSP, a solicitat o analiză la nivelul conducerii RADET și C.A. RADET.

3. Automatizarea completa și corectă a punctelor termice

Acțiunea este în curs, dar cu soluții care trebuie revizuite, astfel încât punctul termic să poată fi telemetrat și telecomandat prin comandă unică a dispecerului de zonă care astfel, pe lângă monitorizarea în timp real, are și posibilitatea sesizării informatizate a abaterilor de parametrii inclusiv a supravegherii video a interioarelor. Acțiunea reduce substanțial costurile cu operarea.

4. Eliminarea costurilor inutile cu tratarea apei

În prețul apei tratate a rezultat justificată montarea de stații de tratare a apei în puncte termice cu costuri de exploatare anormale având în vedere costul real al apei tratate în CET-urile bucureștene. Se impune sistarea unor astfel de costuri până la preluarea CET-urilor.

5. Extinderea rețelei termoficate

În prezent, există cereri de extindere neonorate. În principal, sunt reședințele colective, organizate ca enclave de dezvoltatorii imobiliari. RADET nu extinde rețelele de termoficare în perimetrele enclavelor care fiind proprietate de grup sunt în fapt zone particulare. RADET va trebui să asimileze situația IDEB care are în proprietate rețelele electrice de alimentare prin blocuri până la bransamentele individuale limitate de contorii de măsură. Este necesară extinderea rețelei pe principiul accesibilității universale la serviciile publice. În consecință, trebuie rezolvat acest aspect juridic necesar compensării reducerii consumului de căldură municipal care dimensionează RADET.

6. Trecerea la termoficarea zonelor centrale și a zonelor de dezvoltare urbană a Municipiului București

Zonelor centrale sunt și astăzi alimentate cu centrale de bloc alimentate cu gaze și CLU. Cele 42 de puncte termice cu foc vor trebuie eliminate prin conectarea la termoficare. Este necesară eliminarea costurilor cu combustibilul valorificat oricum neeconomic și înlocuirea acestuia cu energie provenită din cogenerare.

7. Restructurarea CT Casa Presei Libere

Astăzi este consumator brut de combustibil. Există analize care prevăd introducerea în centrală a unor turbine de 2-4 megawați care prin producerea energiei electrice ar ameliora substanțial costurile.

8. Preluarea CET-urilor de la ELCEN

Acțiunea este deosebit de importantă pe lângă faptul că este legiferată și introdusă până și în tratatul de la Luxemburg. (HG nr. 246/2006).

4. Acțiunea de promovare a Agenției

De la înființare, Agenția a participat la majoritatea manifestărilor tehnico-științifice legate de programul energetic național și municipal, astfel încât poziția Agenției să fie remarcată ca emergentă sectorială a politicii generale a Primăriei Municipiului București. Urmare prezentării poziției Agenției în principalele probleme energetice locale și naționale, fapt care a generat integrarea Agenției în rândul instituțiilor energetice recunoscute, au fost încheiate o serie de acorduri de colaborare generale în domeniul energetic între AMEREB și: Institutul Național pentru Studii și Proiectări Energetice (ISPE); Institutul de Cercetări și Modernizări Energetice (ICEMENERG); Institutul Național Român pentru Studiul Amenajării și Folosirii Resurselor de Energie (IRE); Universitatea „Politehnica” din București – *Facultatea de ENERGETICĂ* (exploatarea termocentralelor); Universitatea „Politehnica” din București – *Facultatea de MECATRONICĂ* (construcții de utilaje energetice); *ICPET Generatoare Abur* (proiectări cazane de abur energetic); *ICPET Turbo* (proiectanții turbinelor termocentralelor); *GENERAL TURBO* – întreprinderea constructoare a o parte din turboagregatele din București.

Unitățile de mai sus constituie nucleul deținătorilor expertizei în domeniul termoelectric din România

Au fost încheiate acorduri de colaborare cu Federația Patronală Energetică, instituție interesată în promovarea și dezvoltarea producerii energiei electrice și termice în sistem de cogenerare conform și cu Directivele Europene.

Tot în sensul promovării valorice a Agenției, a fost încheiat un acord de cooperare și de sprijin reciproc între AMEREB, în prezent AMRSP, și Agenția Română pentru Conservarea Energiei (ARCE).

5. Acțiunea de reducere a tarifelor energiei termice

În baza relațiilor de colaborare cu unitățile energetice menționate mai sus, în martie 2009, la invitația AMEREB a avut loc, la sediul acesteia din str. Maximilian Popper, o conferință pe aceasta temă la care au participat conducătorii tuturor instituțiilor menționate mai sus.

6. Acțiunea privind dotarea cu panouri solare

Această acțiune este dirijată național de Ministerul Mediului. Acesta asigură finanțarea în proporție de 70%. În cadrul acestei acțiuni se înscriu toate edificiile instituțiilor din subordinea Primăriei Municipiului București. După publicarea normelor de aplicare – mai 2009 – AMEREB a efectuat calculele preliminare și a demarat acțiunea de inventariere a edificiilor pretabile acțiunii. Sediul central al Primăriei Municipiului București nu poate intra în acest gen de dotări datorită lipsei consolidării antiseismice.

Acțiunea este în desfășurare urmând ca după inventariere, AMEREB, în colaborare cu instituțiile partenere, să definească cea mai bună soluție energetică necesară a fi aplicată.

7. Participarea la Elaborarea Strategiei Energetice a Municipiului București

Acțiunea se desfășoară în coordonarea D.U.P.-P.M.B. AMEREB a avut repetate consultări cu subcontractorul ATH-energ care elaborează strategia, astfel încât aceasta să cuprindă întreaga sferă de preocupări energetice a Primăriei Municipiului București.

8. Acțiunea de preluare a CET-urilor

Este inițiată și urmărită de AMEREB. În acest sens, în continuarea acțiunii Primarului General Adrian Videanu care prin documentul Primăriei Municipiului București nr. 221/08.06.2007 a solicitat predarea către PMB a CET-urilor, a fost emisă solicitarea PMB nr. 1371/01.04.2009 semnată de Primarul General Sorin Mircea Oprescu prin care se cere Ministerului Economiei predarea unităților.

9. Procedura de determinare prin măsurare pe bază termodinamică a consumului de energie termică primară

AMEREB, în prezent AMRSP, a realizat în anul 2009 un proiect privind procedura pentru determinarea consumurilor de energie primară ale blocurilor energetice dotate cu turbine de abur în condensatie și două prize reglabile utilizate în instalațiile de încălzire centralizată urbană în situația menținerii prizei de abur industrial închisă.

Această „Procedură” a fost înaintată Universității „POLITEHNICA” din București și Institutul de Cercetări și Modernizări Energetice (ICEMENERG) pentru obținerea unui punct de vedere și apoi transmisă spre însușire și aprobare Autorității Naționale de Reglementare a Energiei.

1. Procedura introduce modalitatea de determinare prin măsurare pe bază termodinamică a consumului de energie termică primară realizat de turbogeneratoarele dimensionate pentru a produce în cogenerare energie electrică și termică. Determinarea prin măsurătoare a consumului de energie primară fiind concepută pe baze termodinamice permite stabilirea cu exactitate a părții din consum aferente fiecărei forme de energie produsă.

2. Prezenta procedură pune la dispoziția ANRE valori ridicate prin măsurători în configurațiile calificate, valori prin care consumul de combustibil alocat producerii energiei termice conform art. 33 alin. a) din ORD nr. 57/2008 al ANRE să fie înlocuit de valori măsurate.

3. Procedura permite agenților economici crearea bazelor de date necesare determinării cu exactitate a segmentelor deficitare din circuitul termodinamic al configurației calificate, segmente originare a unor componente de costuri exagrate.

4. Procedura permite autorității competente elaborarea unei metodologii pentru determinarea cu exactitate a cantităților de energie electrică produsă în cogenerare conform cerințelor art. 5 din DIRECTIVA CEE NR. 04.08. articol care cere Statelor Membre garantarea cantitativă a energiei produse strict în cogenerare inclusiv pentru agregatele dotate cu condensatie și prize, unde energia electrică poate fi produsă în afara procesului de cogenerare.
5. Procedura permite certificarea performanțelor reale ale configurațiilor de cogenerare calificate astfel încât randamentele energetice certificate prin măsurare la nivel peste 75% să permită subvenția prin schemele de sprijin.
6. Procedura permite configurațiilor calificate pentru producția în cogenerare, configurații care ating randamente de peste 75% (marea majoritate) să beneficieze de bonusurile plătite de sistem pentru energia electrică certificată ca produsă în cogenerare sa reduca preturile energiei termice livrate..
7. Procedura permite agenților economici care produc energie electrică și termică în cogenerare să se încadreze în dispozițiile Legii nr. 363/2007 - legea combaterii practicilor comerciale incorecte si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor, , în ceea ce privește conținutul în materii prime a energiei livrate.
8. Procedura este un act de reglementare exclusiv tehnic.

10. Anveloparea blocurilor

Acțiunea este inițiată de Ministerul Dezvoltării Regionale și Locuinței, inițiator al OUG nr. 18/2009 prin care se pune în aplicare programul de guvernare privind izolarea termică a blocurilor. AMEREB a emis o notă cu observații la dezbaterea publică a OUG. Elementele propuse nu au fost incluse în ordonanță, dar au generat o serie de consultări care în prezent se finalizează printr-o notă comună privind modul de operaționalizare al acțiunii. Corespondența AMEREB cu Ministerul Mediului a deschis calea intervenției pentru montarea panourilor solare pe blocurile de locuințe urmând ca operațiunea de anvelopare să se înscrie consecutiv primei numai pentru lucrările pe fațade. Faptul reduce considerabil investiția din banii populației, trecând cea mai mare parte a investiției în sarcina fondurilor structurale nerambursabile. Soluția de dotare cu panouri solare adaptate blocurilor, majorează semnificativ aportul industriei locale, pe blocuri fiind contraindicată utilizarea panourilor din import. AMEREB a prezentat factorilor implicați importanța dotării cu panouri solare, acțiune introdusă și în strategia energetică a municipiului, prin aceea că, finanțarea utilității cu panouri solare elimină mare parte a pierderilor RADET, permițând ieftinirea căldurii centralizate, în afara beneficiului utilizării căldurii solare gratuite.

Astfel, apare pe fonduri europene, atât posibilitatea de dotare cu șarpante a blocurilor (suport pentru panouri), cât și dotarea blocurilor cu acumulate de căldură, utilaje care vor prelua de la rețeaua RADET doar o alimentare cu energie termică suplimentară celei asigurate de panouri. Se elimină din sarcina RADET prepararea apei calde menajere – sursa principală a pierderilor energetice gestionate de RADET. Cu această ocazie se elimină conductele permanent calde care duc apa caldă menajeră la populație, rămânând un spațiu mare în canale. Se permite izolarea performantă a conductelor rămase în canale. RADET va elimina peste 2 mii de kilometri de conductă. Soluția tehnică de detaliu a fost prezentată de AMEREB în mai multe sesiuni de comunicări, inclusiv la adunarea generală a Asociațiilor Municipiilor din România – Deva – Februarie 2009, unde AMEREB a fost invitată oficial ca Instituție municipală de specialitate.

11. Promovarea energiei neconvenționale regenerabile

În acest sector AMEREB a urmărit evoluția centralei în cogenerare instalată de firma "Dunărea" în localitatea Săcele, Brașov. La Săcele, principala problemă de funcționare - eliminarea de componente de ardere toxice în atmosferă - este realizată printr-un procedeu revoluționar: tratarea prin jet gazodinamic de plasmă. Instalația este în probe tehnologice.

În afara soluției aplicate la Săcele, AMEREB a avut în analiză soluțiile propuse și susținute de firma "EXPORTRADET" patronată de "Swedish Trade Council" și de alți 6 ofertanți cu care menține contactul în vederea organizării de licitații.

AMRSP