

**Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice
(A M R S P)**

**RAPORT DE ACTIVITATE
2010**

INTRODUCERE	Pag. 3
A. Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciului de Alimentare cu Apa si de Canalizare in anul 10	Pag. 6
B. Raportul de monitorizare si evaluare a Serviciul de Alimentare Centralizata cu Energie Termica pe anul 2010	Pag. 129
Anexa 1 - Castalia - Evaluarea Contractului de Concesiune - anul 10 - Raport Final Mai 2010	
Anexa 2 - PricewaterhouseCoopers Management Consultants SRL în asociere cu ATH Energ SRL - Studiu de oportunitate privind delegarea gestiunii serviciului de alimentare cu energie termica a Municipiului București	
Anexa 3 - Regulamentul de organizare si functionare a serviciului public de alimentare cu energie termica al Municipiului Bucuresti (proiect)	

INTRODUCERE

Prin Hotararea nr.339/30.09.2009, Consiliul General al Municipiului Bucuresti a aprobat infiintarea Autoritatii Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) *“institutie publica de interes local a Municipiului Bucuresti, cu personalitate juridica, finantata din venituri extrabugetare”*, institutie ce a preluat atributiile Agentiei de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa-Canal a Municipiului Bucuresti – ARBAC si Agentiei Municipale de Eficientizare si Reglementare in domeniul Energiei Bucuresti – AMEREB.

Conform art.2 al HCGMB nr. 339 / 30.09.2009, *“Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice are calitatea de autoritate de reglementare tehnica a Concesiunii, avand atributiile din contractul de concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti, incheiat cu SC Apa Nova Bucuresti S.A. subrogandu-se in temeiul prezentei hotarari, in drepturile si obligatiile Agentiei de Reglementare a Nivelelor de Servicii Apa-Canal a Municipiului Bucuresti – ARBAC, prevazute de acest contract”*.

Extinderea activitatii ARBAC si infiintarea AMRSP s-a facut si cu respectarea art.5.8 Cap.2 Anexa C din CC care prevede ca pentru viitoarele contracte de concesiune/delegare AMRSP *“propune CGMB reglementari si standarde locale pentru functionarea serviciilor publice locale in regim de gestiune delegata/concesionare, in conditii de eficienta, transparenta si protectie a consumatorilor”*.

De-asemenea, in art.1 Cap.1 Anexa C din CC se specifica ca *“ARBAC functioneaza independent”* fiind *“o institutie publica autonoma, neguvernamentala, de utilitate publica, non-profit, cu personalitate juridica, aflata sub autoritatea unui Consiliu Executiv*

In conformitate cu obiectivele stabilite de Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 339/30.09.2009, Cap.4 art.15 si cu prevederile art. 5.9 - Cap.2 Anexa C la Contractul de Concesiune, AMRSP are obligatia de a urmări aplicarea standardelor in domeniul serviciilor publice locale si propune ori de cate ori constata neconcordanța între normele locale si cele europene, modificarea si adoptarea acestora in conformitate cu normele Uniunii Europene.

Avand in vedere unicitatea functionarii AMRSP, dorim in continuare sa citam cateva din aprecierile interne si internationale ce reliefeaza modul eficient conform bunei practici prin care Consultantul IFC (International Finance Corporation), parte a Bancii Mondiale, a pregatit cadrul de reglementari cu privire la cooperarea AMRSP (ARBAC) cu administratia publica centrala si cea locala.

In cadrul “Auditului performantei concesiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare in Municipiul Bucuresti” realizat de Curtea de Conturi a Romaniei – Camera de Conturi Bucuresti, Directia de Control Financiar Ulterior, inregistrat cu nr.70/30.04.2004, se mentioneaza urmatoarele:

“Pentru asigurarea derularii corecte a contractului de concesiune, prin HCGMB nr.271/11.11.1999 si HCGMB nr.15/20.01.2000, s-a hotarat infiintarea Agentiei de reglementare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Municipiul Bucuresti, denumita ARBAC, statutul sau devenind parte integranta a Contractului de Concesiune (anexa C a acestuia)”.

“Totodata ARBAC reprezinta un reper de permanenta imbunatatire a deciziilor CGMB in domeniu si vegheaza la mentinerea echilibrului financiar al contractului, stopand incercarile de crestere a riscurilor Concedentului in derularea concesiunii. Auditul a retinut si faptul ca schimbul de informatii si colaborarea ARBAC cu autoritatile administratiei publice locale, atat cu partea executiva, respectiv PMB, cat si cu cea deliberativa, cu referire la CGMB, a fost buna”.

In cadrul studiului realizat de Academia de Studii Economice din Bucuresti (2008) **“Efectele parteneriatului public-privat in serviciile publice de alimentare cu apa si de canalizare – Experienta Municipiului Bucuresti”** de Ioan Radu, Viorel Lefter, Cleopatra Sendroiu, Minodora Ursacescu, Mihai Cioc se specifica:

“ARBAC a fost infiintata de CGMB pentru asigurarea aplicarii cu obiectivitate a reglementarilor in domeniul calitatii serviciilor publice locale de alimentare cu apa si de canalizare, conform Contractului de Concesiune, normelor locale, standardelor si prevederilor legale in vigoare. Potrivit Statutului sau, ARBAC functioneaza in baza urmatoarelor competente delegate de CGMB:

- monitorizarea modului in care concesionarul se conformeaza obligatiilor contractuale privind Nivelele de Servicii (NS) din Contractul de Concesiune;*
- asigurarea, in conditii de impartialitate, a independentei si integritatii, verificarii conformarii concesionarului cu NS;*
- asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti si concesionar prin analiza impartiala a situatiilor, daca apelul clientului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti;*
- notificarea partilor contractante (CGMB si ANB) privind neindeplinirea obligatiilor de realizare a NS, in conformitate cu procedurile prevazute in Contractul de Concesiune, in vederea aplicarii penalitatilor prevazute in contract”*

“Succesul unui PPP depinde nu numai de operarea propriu-zisa a sistemului de alimentare cu apa si de canalizare, ci si de modul in care institutiile responsabile exercita atributiile de control-evaluare. Experienta Bucurestiului a aratat ca un design institutional echilibrat, in care competentele in domeniul reglementarii sunt distribuite in trei entitati neimplicate direct in parteneriat (ARBAC, ANRSC si Comisia de Experti), poate fi, cu mici exceptii, o solutie de succes, caracterizata printr-un grad ridicat de protejare a intereselor consumatorilor”.

In cadrul **Studiului IBRD, World Bank – Approaches to private Participation in Water Services. A Toolkit. 2006**, se prezinta in corelatie cu practicile internationale modalitatea de constituire si organizare a ARBAC si principalele competente ale acestei institutii in domeniul reglementarii si monitorizarii.

In baza unei anchete realizate de **World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004**, Environmental Resources Management (ERM), departament apartinand Bancii Mondiale, subliniaza managementul superior al ARBAC, in ceea ce priveste externalizarea unor activitati specifice reglementarii serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare, ARBAC preluand, in principal, competente in colectarea datelor si monitorizarea gradului de atingere a NS.

In ceea ce priveste implicarea Comisiei de Experti in procesul de reglementare, rolul acesteia este semnificativ, in principal in procesul de *aprobare a modificarilor extraordinare de tarif*, pentru a caror procedura nu exista reglementari foarte precise in cadrul Contractului de Concesiune, tocmai datorita faptului ca aceste modificari sunt generate de evenimente care nu pot fi prevazute.

In studiul **Bancii Mondiale (World Bank, ERM – Contracting Out Utility Regulatory Functions. ARBAC Survey.2004)** se arata ca Institutia Independenta a Comisiei de Experti este formata dintr-un inginer in domeniul apei, un economist si un analist financiar, acceptati atat de catre ANB, cat si de catre Municipalitate. Pentru a asigura neutralitatea si echidistanta expertilor, s-a convenit ca acestia sa nu aiba nici nationalitatea concedentului (romana) si nici a concesionarului (franceza). Expertii sunt platiti din procentul de beneficii platit de ANB catre ARBAC. In cazul in care acest procent nu permite acoperirea tarifului expertilor, ARBAC poate solicita ANB plata diferentei. Membrii Comisiei de Experti sunt obligati sa-si pregateasca propriile proceduri de lucru.

In **Studiul “Balkan Black Box: An Outlook on Transparency and Accountability in Central and Eastern European Water Concession.2006”**, Roggero M.-University of Amsterdam, PPP incheiat intre Municipiul Bucuresti si ANB este apreciat ca fiind un exemplu de buna practica deoarece nu este bazat pe angajamente de investitii ci pe Nivele de Servicii, care acopera domenii cum ar calitatea apei, performantele sistemului de raspuns la solicitarile clientilor,

nr.de intreruperi, etc.Astfel, monitorizarea activitatii ANB de catre **reglementatorul tehnic** se face in baza unor criterii calitative. De asemenea, operatorul are posibilitatea de a-si prezenta propriile realizari in fata cetatenilor prin intermediul NS definite in CC.

Comisia Europeana in Studiul "Resource Book on PPP Case Studies".2004 – o culegere de studii de caz privind practicile PPP, scoate in evidenta faptul ca termenii si conditiile contractului de concesiune incheiat intre Municipality Bucuresti si ANB sunt considerati a fi la un nivel care reprezinta **bune practici internationale**.

In **Raportul Bancii Mondiale – iulie 2010** intocmit de **Castalia Strategic Advisors** la **"Evaluarea serviciilor de apa si canalizare din Bucuresti dupa zece ani"** se mentioneaza:

"Mecanisme atente si inovatoare de reglementare, monitorizare si de solutionare a litigiilor au fost, de asemenea, introduce in contract (CC). Autoritatea de Reglementare Tehnica creata in cadrul Municipality a fost inovatoare si si-a facut treaba bine. Comisia de Experti a fost esentiala in pastrarea relatiei dintre Partile contractante care isi rezolvau dezacordurile inevitabile si problemele neasteptate".

Prezentul Raport Anual este intocmit de AMRSP in baza prevederilor art. 2 din HCGMB nr. 330 / 30.09.2009 privind infiintarea Autoritatii Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice (AMRSP) si art. 11 - Cap. 2 - Anexa C din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București încheiat între Municipiul București, în calitate de Concedent și SC Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar.

**A. Raportul de monitorizare si evaluare a Servicului de Alimentare cu Apa
si de Canalizare in anul 10**

CUPRINS

A. Raportul de monitorizare si evaluare a derularii concesiunii in anul 10		
Introducere		Pag. 9
Capitolul 1	Prezentarea Contractului de Concesiune.....	Pag. 10
Capitolul 2	Avantajele Concesiunii pentru utilizatori si Municipality.....	Pag. 12
Capitolul 3	Obiectivele si atributiile AMRSP ca Autoritate de Reglementare Tehnica a Concesiunii	Pag. 14
Capitolul 4	Activitatea desfasurata de AMRSP in anul 10 de Concesiune.....	Pag. 15
4.A	Evaluarea Nivelelor de Servicii.....	Pag. 15
4.A.1	A1 - Calitatea apei potabile.....	Pag. 15
4.A.2	A2 - Presiunea la bransament.....	Pag. 24
4.A.3	A3 - Continuitatea serviciului.....	Pag. 28
4.A.4	A4 - Acoperire apa potabila.....	Pag. 32
4.A.5	A5 - Timpul dintre notificarea exploziei/ scurgerii si reparatie.....	Pag. 37
4.A.6	A6 - Alimentare alternativa cu apa potabila	Pag. 42
4.A.7	A7 - Apa facturata ca procent din apa produsa.....	Pag. 44
4.A.8	A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor ca procent din totalul facturilor.....	Pag. 51
4.A.9	B1 - Calitatea apei efluentului.....	Pag. 56
4.A.10	B2 - Acoperire canalizare.....	Pag. 62
4.A.11	B3 - Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.....	Pag. 67
4.A.12	B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.....	Pag. 71
4.A.13	B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii.....	Pag. 75
4.A.14	B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector.....	Pag. 78
4.A.15	B5 - Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare.....	Pag. 81
4.A.16	C1 - Clienti contorizati ca procentaj din total.....	Pag. 84
4.A.17	C2 - Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare.....	Pag. 88
4.A.18	C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.....	Pag. 93
4.A.19	C4 - Timp pentru tratare a reclamatiiilor scrise.....	Pag. 96
4.A.20	C5-Timp pentru a raspunde la contactele telefonice.....	Pag. 100
4.A.21	C6 - Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente).....	Pag. 103

4.A.22	C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.....	Pag. 105
4.A.23	D1 - Presiunea minima la bransament apa industrială.....	Pag. 108
4.A.24	D2 - Continuitatea alimentarii apa industrială.....	Pag. 109
4.B	Activitatea desfasurata.....	Pag. 111
Capitolul 5	Comisia de Experti.....	Pag. 114
Capitolul 6	Probleme ale Concesiunii si modul lor de rezolvare	Pag. 117
Capitolul 7	Evaluarea Contractului de Concesiune in anul 10	Pag. 127

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, AMRSP, infiintat de CGMB ca parte integranta a Contractului de Concesiune.

Conform statutului sau, AMRSP a fost menita sa functioneze autonom. Independenta sa de decizie permite o evaluare profesionala obiectiva si echidistanta a respectarii obligatiilor asumate de Concesionar. Functionarea AMRSP are astfel o importanta deosebita in derularea Contractelor cu operatorii SCUP, atat pentru utilizatori, Concedent, cat si pentru Concesionar.

Activitatea curenta desfasurata de AMRSP in anul 2010 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 10 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 10 de concesiune, AMRSP, a monitorizat cu obiectivitate, profesionalism si echidistanta, potrivit prevederilor legale, respectarea de catre concesionar a unui numar de 24 de Nivele de Servicii, pentru care s-au analizat si verificat documentele prezentate de ANB, pe baza carora s-au emis un numar de 22 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 ale Concesionarului 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 Municipalitate, in capitolele 1, 2 si 3.

AMRSP considera ca in anul 10 al Concesiunii s-a continuat ceea ce s-a inceput in anul 9 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 Aditional la Contractul de Concesiune.

Blocajele ramase din cursul anului 9 de concesiune au fost analizate si rezolvate in anul 2010, AMRSP colaborand in mod eficient cu PARTILE contractante, Comisia de Experti Internationali, cat si in Grupul de Lucru privind pentru elaborarea Actului Aditional nr.7 la Contractul de Concesiune a serviciului de alimentare cu apa si canalizare, numit la initiativa Primarului General, fapt ce a avut ca finalizare un nou Act Aditional.

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.

In cursul anului 2010, AMRSP a finalizat procesul de certificare a sistemelor de management al calitatii ISO 4001:2004 si sistemelor de management de mediu ISO 9001: 2008, certificand conformitatea sistemului de management implementat cu cadrul institutiei cu standardele de referinta.

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 criterii de selectie foarte stricte si usor de calculat, in asa fel încât câştigătorul 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 & Tempeperley.

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 - 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, inclusiv finalizarea unei importante investitii incepute de Municipalitate (statia de tratare a apei Crivina), investitie obligatorie, 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.

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, Municipalitatea fiind interesata de efectele acestora, pe care le urmareste in prezent prin intermediul AMRSP, institutie specializata in aceasta activitate, infiintata de CGMB.

Capitolul 2. AVANTAJELE CONCESIUNII PENTRU UTILIZATORI SI MUNICIPALITATE

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

1. **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 concesionare. 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 licitatia 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 concesionare, 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 Municipalitatea si utilizatorii serviciului fata de cresteri de tarif nejustificate, precum si Concesionarul, fata de interventiile ilegite de schimbare a acestui echilibru.

7. **Prevederi anticoruptie**. Contractul de Concesiune a fost astfel construit incat favorizeaza eficienta si efectivitatea si descurajeaza actele de coruptie. In premiera in cadrul contractual romanesc, clauza 42 a contractului stabileste si importante masuri de corectie in cazul dovedirii unor fapte de coruptie in derularea Contractului, masuri care pot ajunge pana la penalizarea maxima, respectiv rezilierea contractului.

8. **Degrevarea bugetului local de efortul investitional in domeniul apei**. Conform Contractului de Concesiune obligatiile de realizare a Nivelelor de Servicii la standarde europene se fac prin efortul financiar propriu al Concesionarului (ANB), in limitele tarifului licitat, fara a mai apela la finantari din bugetul local. Astfel, odata cu inceperea concesiunii, ANB a preluat sarcinile si investitiile in locul Municipalitatii, pentru operarea sistemului concesionat, in conditii de maxima eficienta, fapt ce are cel putin doua aspecte pozitive:

- Respectand obligatiile contractuale asumate si oferta minima a tarifului de baza, in baza careia s-a incheiat Contractul de Concesiune, operatorul este stimulat sa fie atent in

controlarea sarcinilor si cheltuielilor si in reducerea pierderilor, prin folosirea cu eficienta si efectivitate a fondurilor colectate de la utilizatori;

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

9. Garantia ca serviciile vor fi exploatate si imbunatatite cu maxima eficienta, determinata de plafonarea tarifului de baza la valoarea licitata consolidata (in dolari si care se poate ajusta functie de inflatie si de alti factori obiectivi, conform unor proceduri stricte), pe toata durata concesiunii. Orientarea contractului catre rezultate, prin masurarea indicatorilor de iesire (privind rezultatele activitatii), precum si de interesul de a obtine profit al operatorului privat este de asemenea o garantie.

10. Asigurarea protejarii, reabilitarii si intretinerii patrimoniului public concesionat. Contractul prevede obligatii ferme pentru evidenta, intretinerea si inlocuirea bunurilor publice concesionate, precum si de transfer catre Municipality a acestora la incetarea concesiunii, in conditii normale de functionare, obligatii inexistente si lipsite de orice garantie in cadrul institutional in care functioneaza majoritatea operatorilor din tara (in cazul regiilor).

11. Introducerea de responsabilitati clare si usor de monitorizat pentru operator si penalizari mari pentru neconformare. Contractul prevede garantii de buna executie de pana la 20 milioane Euro si penalizari pentru neconformitate de pana la 5 milioane Euro pe an, toate acestea fiind cu totul inexistente in practica serviciilor neprivatizate.

12. Asigurarea transparentei si obiectivitatii monitorizarii. Prin statutul Autoritatii de Reglementare Tehnica - 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

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 IN ANUL 10 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 urmatorilor parametrii prevazuti de Standardul romanesc, respectiv Legea 458/2002 si anume:

1	Miros	13	Duritate totala
2	Gust	14	Aluminiu
3	Culoare	15	Bacterii coliforme
4	Turbiditate	16	Escherichia coli
5	pH	17	Enterococi
6	Conductivitate		
7	Clor rezidual liber		
8	Amoniu		
9	Nitriti		
10	Nitrati		
11	Fier		
12	Oxidabilitate		

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 satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda.

- Concesionarul nu va fi raspunzator pentru nerespectarea Standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromatate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde.

- Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa – „Monitorizarea calitatii apei potabile” nu sunt sub procente 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 Initiala a Conformitatii in anul 10 de concesiune

Perioada pentru Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC) este (28.07.2010 – 27.09.2010) pentru al doilea nivel al Standardului Obiectiv cand trebuie reanalizate concentratiile permise sau admisibile ale calitatii apei specificate in standardul Uniunii Europene, respectiv Legea nr. 458/ 2002 a calitatii apei.

Raportul pentru EIC a fost prezentat de ANB cu scrisoarea nr. 81927/7.10.2010, cuprinzand rezultatul monitorizarii unui numar de 18 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 Initiala (28.07.2010 – 27.09.2010), ANB a prelevat si analizat un numar de 862 probe de apa potabila in 56 puncte de prelevare din Reteaua de Distributie a Municipiului Bucuresti, reprezentand un procent de conformitate cuprins intre 99,8% si 100%.

In mod efectiv, ANB a efectuat in anul 2010 un numar total de 5598 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 2010 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 10 de concesiune:

Conform Raportului Anual pentru anul 10 de concesiune, ANB a transmis urmatoarele informatii:

Nr crt.	Parametrii analizati	Total teste efectuate	EA	Nr. teste conforme	
		Numeric	Numeric	Numeric	%
1	E. coli	5598	0	5598	100
2	Enterococi	5598	0	5598	100
3	Bacterii coliforme	5598	0	5598	100
4	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	1967	0	1967	100
5	Clor rezidual liber	5598	0	5597	99,98
6	Aluminiu	5598	0	5598	100
7	Amoniu	5598	0	5598	100
8	Conductivitate	5598	0	5598	100
9	Culoare	5598	0	5597	99,98
10	Duritate totala	5598	0	5598	100
11	Fier	5598	0	5592	99,89
12	Gust	5598	0	5597	99,98
13	Miros	5598	0	5598	100
14	Nitrati	5598	0	5598	100
15	Nitriti	5598	0	5598	100
16	Oxidabilitate	5598	0	5598	100
17	pH	5598	0	5598	100
18	Turbiditate	5598	0	5595	99,95

Concluzie: Au fost inregistrate unele depasiri ale valorilor admise pentru unii dintre parametrii monitorizati (clor rezidual liber 1 test, culoare 1 test, fier 6 teste, gust 1 test, turbiditate 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 1% 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%

În 2009, de la nivelul fantanilor individuale aflate în zone ale orașului neracordate la rețeaua centralizată de apă potabilă s-au recoltat 71 probe de apă, fie în urma unor sesizări, fie ca urmare a monitorizării din Programul național de supraveghere publică; 63 dintre acestea adică 88,73% nu au corespuns normelor la indicatorii organoleptici, fizico-chimici și/sau bacteriologici. Din rezultatele de laborator obținute se poate evidenția un număr de probe necorespunzătoare la indicatorul nitrati (din 60 probe de apă analizate, 41 (68,33%) au prezentat valori peste limita de 50 mg/l) și peste 50% din probe au prezentat indicatorii bacteriologici cu valori peste limita admisă. În cazurile respective s-au făcut recomandări de dezinfectie cu substanțe clorigene a sursei de apă și/sau folosirea de sisteme locale de filtrare a apei, precum și evitarea folosirii apei cu conținut crescut de nitrati la prepararea laptelui praf pentru alimentația sugarilor 0-1 an.

La nivelul Capitalei nu s-au înregistrat în anul 2009 îmbolnăviri digestive și/sau epidemii datorate în exclusivitate consumului de apă potabilă (fie de la rețea, fie de la fantană), acestea putând fi: boala diareică acută, hepatita virală tip A, febra tifoidă, dizenteria, holera. Această patologie cu poarta de intrare digestivă nu a reprezentat semnale de alarmă legate de consumul de apă potabilă produsă și distribuită în sistem centralizat.

În anul 2009, nu s-au înregistrat cazuri de intoxicații acute cu nitrati la copii 0-1 an de pe raza teritorială a municipiului București.

4.A.1.10 Monitorizare și Evaluare în anul 10 de concesiune



Uzina de pompare a stației Crivina

a) Analiza informațiilor obținute de la ANB

Pentru Evaluarea Inițială a Conformității au fost luate în calcul valorile indicatorilor de potabilitate conform prevederilor Contractului de Concesiune și Legii calității apei potabile nr. 458/ 2002 completată și modificată de Legea nr. 311/ 2004, care au fost comparate cu rezultatele obținute în urma analizelor de laborator efectuate de S.C. Apa Nova București S.A. în Rețeaua de Distribuție a Municipiului București în perioada 28.07.2010 – 27.09.2010.

Analizând valorile parametrilor monitorizați de ANB s-a constatat că în perioada de evaluare, conform Programului de supraveghere a calității apei potabile din Rețeaua de Distribuție s-au prelevat și analizat 862 probe de apă potabilă, ceea ce reprezintă un procent de conformitate cuprins între 99,8% și 100%, după cum rezulta din raportul prezentat de ANB.

Conform prevederilor Contractului de Concesiune, AMRSP a primit de la Concesionar în cursul anului 10 de concesiune detalii asupra testelor efectuate, atât prin inspecțiile la laboratoarele de analiză cât și prin rapoarte trimestriale înaintate de ANB.

De asemenea, la reclamațiile prezentate de cetățeni s-au comunicat buletine de analiză atât AMRSP, cât și petenților.

b) Verificarile efectuate

Din verificarea pe teren a valorilor parametrilor de calitate a apei potabile monitorizați de către AMRSP la Laboratorul de Rețele de Distribuție, rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 2010 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 10 de concesiune s-au confirmat datele raportate de ANB.

Statia de Tratare Arcuda

Conform fiselor de inspectie la verificarile indicatorilor monitorizati in anul 2010, AMRSP verificand un numar de aproximativ 280 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)	25,0 – 180,0	max. 3650
pH	8,40	7,0 – 9,0
Subst. organice oxidabile (mg/l)	5,30	max. 210
Amoniac (mg/l)	0,450	max. 1,70
Alcalinitate (mmol/l)	2,90	max. 4,6
Solide in suspensie (mg/l)	260,0	max. 2500

In anul 2010 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)	0,80 – 2,40	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,90 – 1,80	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,01 – 0,09	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0 - 0	0	100%

La verificarile efectuate in anul 2010 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Arcuda rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 10 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 2010, AMRSP verificand un numar de aproximativ 260 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)	110,20 – 443,80	max. 4500
pH	6 – 8,9	7 – 9,5
Subst. organice oxidabile (mg/l)	18,30 – 170	max. 180
Amoniac (mg/l)	0,117 – 1,29	max. 1,3
Alcalinitate (mmol/l)	1,2	max. 1,3
Solide in suspensie (mg/l)	128 – 2900	max. 2950

In anul 2010 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)	0,18 – 0,90	5	100%
Clor rezidual liber (mg/l)	0,20 – 1,40	-	100%
Aluminiu rezidual (mg/l)	0,06 – 0,20	0,2	100%
Coliformi totali (nr. probabil/ 100 cmc)	0	0	100%

La verificarile efectuate de AMRSP in anul 2010 la Laboratorul de Analiza Calitatii Apei Rosu rezulta procente de conformitate comparabile cu procentele de conformitate pentru anul 10 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 2010, AMRSP a verificat un numar de aproximativ 350 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%

18	Clostridium perfringens (inclusiv sporii)	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.



Decantoare de namol – statia Crivina

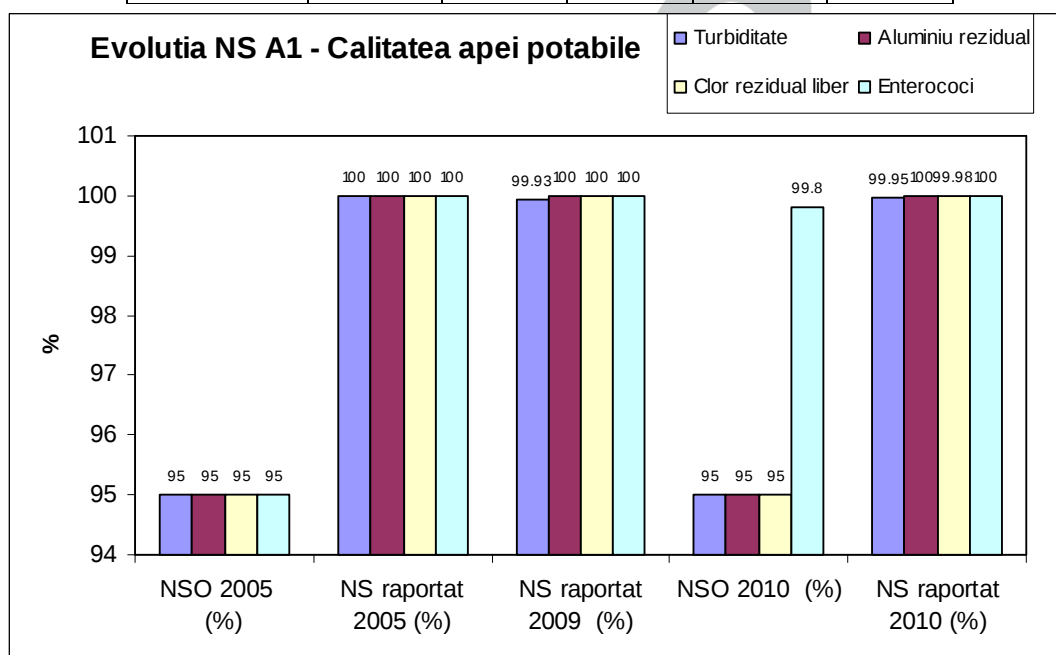
c) Concluzii

La evaluarea AMRSP a Conformitatii Initiale 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 Conformitatii Initiale conform Standardului Uniunii Europene prevazuta de Contractul de Concesiune, AMRSP a emis Decizia nr. 12/26.10.2010 prin care s-a aprobat certificarea Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A1- Calitatea apei potabile.

4.A.1.11 Evolutia NS A1- Calitatea apei potabile

Denumire parametru	NSO 2005 (%)	NS raportat 2005 (%)	NS raportat 2009 (%)	NSO 2010 (%)	NS raportat 2010 (%)
Turbiditate	95	100	99.93	95	99.95
Aluminiu rezidual	95	100	100	95	100
Clor rezidual liber	95	100	100	95	99.98
Enterococi	95	100	100	99.8	100



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 – AMRSP.

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 tabelelor 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 28.09.2009 ÷ 27.09.2010

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 10 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS A2. In acest sens ANB a prezentat la data de 07.10.2010 – 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	106776		
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	112391		
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 17.11.2009 ÷ 16.11.2010

In anul 10 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 ultimii 5 deja derulati.)

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

Informatiile referitoare la NS pentru anul 10 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	108324
3.	Nr.total de bransamente la sfarsitul anului de raportare	112834
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 analizarii 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 10 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 **diagnosticate 2262 cazuri privind lipsa presiunii** in urma notificarilor utilizatorilor care au semnalat presiunea necorespunzatoare, fata de anul anterior cand s-au diagnosticat 2756 cazuri. Din totalul cazurilor din 2010, 869 cazuri se refera la imobile cu un regim de presiune de cel mult 2 etaje iar restul de 1393 se refera la imobile cu regim de inaltime de peste 2 etaje. Aceste cazuri au fost semnalate de clienti izolati, reclamatii acestora privind lipsa de presiune la bransamente, pe langa faptul ca au aparut numai o singura data in bazele ANB, s-au datorat avariilor survenita in instalatiile electrice ce alimenteaza statiile de pompare si de hidrofor (909 cazuri care reprezinta aprox. 40% din total). Restul de 1353 cazuri se refera la lipsa presiunii datorita defectiunilor survenite la buclele de masura sau a manevrarii vanelor de pe retea de distributie de catre echipele ANB.

c) Analiza EA: In decursul anului 10 de concesiune, ANB nu a prezentat nici un incident sau eveniment pentru care sa ne solicite aprobarea respectarii Excluderilor Admisibile.

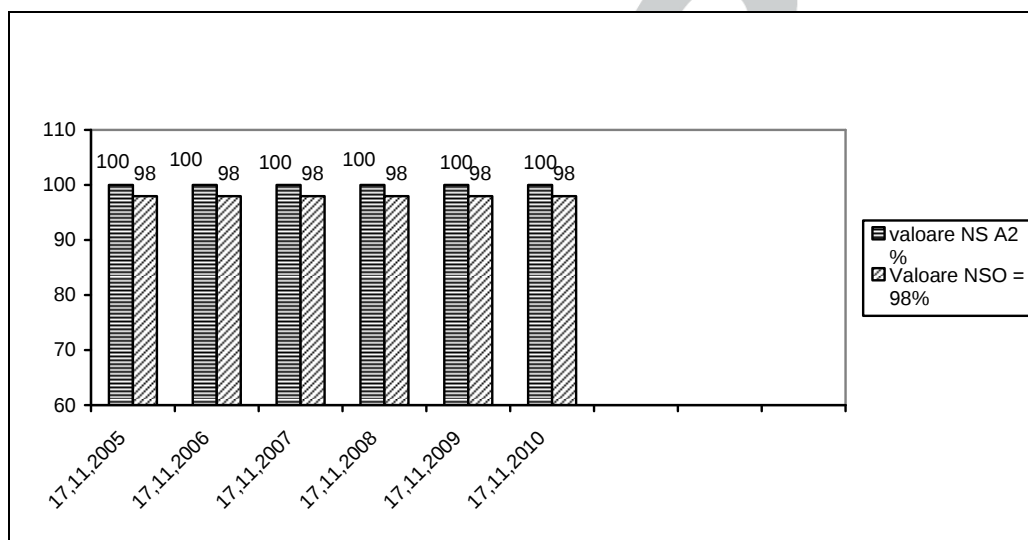
d) Alte constatari: In decursul perioadei de la ultimul raport, din informatiile culese si/sau primite de la ANB, AMRSP a constatat ca nu au aparut zone noi in care sa existe presiune necorespunzatoare. Notificarile existente au fost pentru cazuri punctuale, care nu au mai revenit in baza de date (nu s-au repetat mai mult de 5 ori in decursul anului 10 contractual – conditie de includere a bransamentului in categoria celor „supuse riscului” si nici in perioada de evaluare), fiind verificate si solutionate de ANB.

e) Concluzii: In urma analizarii si monitorizarii informatiilor din perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (pentru o perioada de 12 luni de la confirmarea Conformitatii), AMRSP a aratat ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii, emitand Decizia nr.13/26.10.2010. Valoarea rezultata din perioada de evaluare a fost de **100%**, mai mare decat prevederea CC a NSO de 98%.

Tinand seama, intre altele, si de dinamica permanenta a sistemului de alimentare cu apa care a generat aparitia mai multor utilizatori, a rezultat o crestere semnificativa cu 53,2% a numarului de bransamente de la inceputul concesiunii si cu 6,2% fata de numarul de bransamente din anul 9 de concesiune. Concesionarul va trebui sa ia in continuare masuri de mentinere a rezultatului atins in anul 11 de concesiune.

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

	NSO	17 Nov 2005	17 Nov 2006	17 Nov 2007	17 Nov 2008	17 Nov 2009	17 Nov 2010
Valoare NS	98 %	100 %	100 %	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 intreruperi) 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. AMRSP analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul cu inregistrările de baza, completat de ANB, evaluarea se face pe baza inregistrărilor in tabelul rezumativ.

4.A.3.6. Excluderi Admisibile :

Tipurile de EA prevazute de Contractului de Concesiune:

- *Intreruperi planificate si avertizate, cu conditia ca intreruperile sa nu depaseasca timpul stipulat in atentionarea catre clienti;*
- *Intreruperi neplanificate si neavertizate in alimentare care nu trebuie sa dureze mai mult de sase ore ca durata; O alimentare alternativa cu apa potabila (de exemplu autocisterna) trebuie sa fie pusa la dispozitia clientilor in decurs de 24 de ore de la inceperea intreruperii.*
- *Incidente datorate unei terte parti: combaterea unui incendiu, alta actiune a unei terte parti.*

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

Acestea cuprind si alte evenimente si incidente pe care le considera independente de vointa sa, care au fost aprobate prin Decizia nr.27/2005 si privesc prelungirea timpului de intrerupere cu perioada de blocare a interventiei la elementul care a determinat intreruperea furnizării apei si se pot aproba in conditiile prevazute de Decizia ARBAC nr.23/2005.

Aceste tipuri de evenimente sunt:

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

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

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 intrerupere 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 10 de concesiune, dupa ce s-a initial conformitatea a fost atinsa in anul 5 si s-a constatat continuarea conformitatii si la sfarsitul anului 9, conform Contractului de Concesiune, trebuie mentinuta conformitatea pentru NS A3. ANB a prezentat la data de 07.10.2010 – termen limita prevazut in CC, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC), a caror informatii sunt prezentate in continuare:

Nr.crt.	Durata intreruperii alimentare		< 6 ore	6 - 12 ore	12-24 ore	>24 ore	TOTAL
1	Total intreruperi in alimentare	Numeric	10039	340	156	0	10535
2	Intreruperi planificate si atentionate	Numeric	244	266	127	0	1213
		%	2,43%	78,24%	81,41%	0	6,05%
3	Intreruperi neplanificate / neatentionate	Numeric	9795	74	29	0	9898
		%	97,57%	21,76%	18,59%	0	93,95%
4	Intreruperi cauzate de o terta parte	Numeric	0	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0	0,0%
5	NS realizat	Numeric					
		%	98,98%	1,02%			
6	NSO	%	98%	2%			
7	Neconformitate cu NSB/NSO	%	-	-			
8	Numar terti afectati	Numeric					
9	Numar terti afectati repetat	Numeric					
10	Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	266	127	0	393

Raport anual pentru anul 10 de concesiune

Pentru anul 10 de concesiune (17.11.2009 - 16.11.2010) ANB a raportat urmatoarele valori:

- **99,03 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost < de 6 ore.
- **0,97 %** din totalul notificarilor pentru bransamentele unde durata intreruperii a fost > de 6 ore;

(In tabelul anexat la 4.A.3.11, este prezentata evolutia NS A3 pentru fiecare din ultimii 5 ani ai concesiunii.)

Durata intreruperii alimentare		≤6 ore	6÷12 ore	12÷24 ore	>24ore	TOTAL
Intreruperi planificate	Numeric	206	264	134	0	604
	%	2,11	83,28	75,71	0,00	5,88
Intreruperi neplanificate	Numeric	9577	53	43	0	9673
	%	97,89	16,72	24,29	0,00	94,12
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	9783	317	177	0	10277
Excluderi Admisibile (EA)	Numeric	0	264	134	0	398
	%	0,00	83,28	75,71	0,00	3,87

NS realizat	%	99,03	0,97	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 10 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 inregistrarilor tabelului rezumativ.

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

In urma analizei Raportului ANB pentru ECC si a verificarilor efectuate, ARBAC a emis Decizia nr. 14/26.10.2010 privind certificarea conformitatii, valoarea prezentata de ANB fiind de 98,98 % peste valoarea specificata in CC de 99%.

Conformitatea a fost calculata cu formula:

$$10039 \text{ (intreruperi} < 6 \text{ ore)}$$

$$NS = \frac{10039 \text{ (intreruperi)} - 393 \text{ (nr total EA)}}{11535 \text{ (total intreruperi)} - 393 \text{ (nr total EA)}} \times 100\% = 99,98\% > 98\% \text{ (NSO)}$$

b) Verificarile efectuate : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB cat si a vizitelor efectuate la cele 6 Agentii din cadrul celor 2 Directii, precum si la Directia Dispecerat si Monitorizare, 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 monitorizării ANB.

c) Analiza EA : In cadrul Raportului Anual, ANB a propus un numar de 398 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 (28.09.2009-27.09.2010), cand a fost prezentat acelasi tip de EA (un numar de 393 - 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

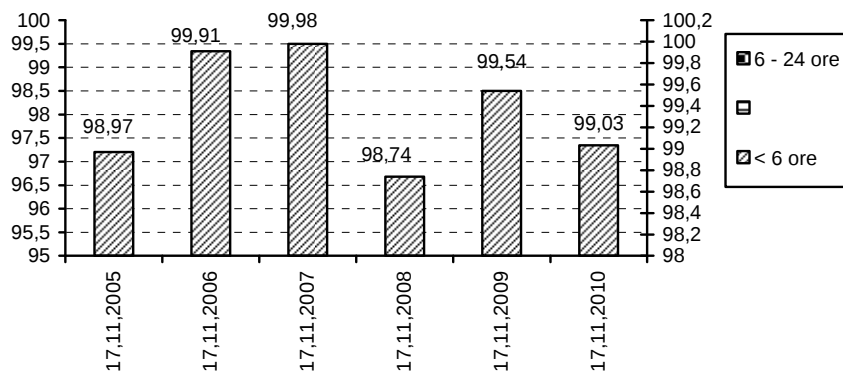
Din analiza asupra informatiilor prezentate de ANB, rezulta ca, in anul 10 de concesiune, numarul total de intreruperi in furnizarea apei potabile a fost de 10277 fata de 12486 cat au fost in anul 9 de concesiune, ceea ce reprezinta o scadere cu ~18% a numarului total de intreruperi.

e) Concluzii : Din punct de vedere al verificării asupra corectitudinii aplicării modalității de calcul a NS așa cum a fost aprobat de către ARBAC prin Decizia nr.31/2002, valoarea NS prezentată de ANB de **99,45 %**, (valoare calculată cu formula $9783/(10277 - 398)$, în care $9783 =$ nr. de intreruperi sub 6ore, $10277 =$ nr. total de intreruperi înregistrate la ANB, $398 =$ nr.de intreruperi pentru care ANB solicita EA), este peste NSO prevăzut de CC, de 98%.

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

4.3.11 Evolutia Nivelului de Serviciu A3 - Continuitatea serviciului

	NSB	17Nov. 2005	17Nov. 2006	17Nov. 2007	17Nov. 2008	17Nov. 2009	17Nov. 2010	NSO
Intreruperi <6 ore	70%	98,97%	99,91%	99,98%	98,74	99,45	99,03	98%
Intreruperi 6÷24 ore	30%	1,03%	0,09%	0,02 %	1,26	0,55	0,97	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 de 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.

Reglementatorul tehnic a constatat ca, desi obligatia Concesionarului ANB prevazuta in Caietul de Sarcini -Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor cuprindea lungimea totala a strazilor lipsite de retele de alimentare cu apa si canalizare, acestea nu erau precizate detaliat intr-o lista a strazilor cuprinse in aceste zone.

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, 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 NS, 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 bransare 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. 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 in aria concesionata.

În scopul gestionării economice și eficiente a concesiunii și valorificării prevederilor CC de către Municipality, este necesară cunoașterea prevederilor contractuale privind extinderile de rețele de apă de către cei implicați în realizarea acestora.

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) este de 85% prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/2006.

Având în vedere că "Lista strazilor lipsite de rețele de alimentare cu apă și de canalizare" existente în zonele prevăzute de Caietul de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor nu au fost stabilite și aprobate inițial, aceasta fiind o lipsă a Contractului de Concesiune, pe baza solicitărilor ARBAC au fost prezentate mai multe liste dar care s-au dovedit a nu corespunde realității. Astfel, ARBAC a aprobat prin Decizia nr. 8/2002 un Nivel al Standardului de Baza de 90,7% având la baza datele comunicate de ANB (Lista inițială propusă în Raportul privind NSB de 520 de strazi cu o lungime de 179 km fiind transmisă de PMB cu adresa nr. 2184/20.01.2001).

Ulterior s-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, ARBAC 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 prezentat ARBAC mai multe liste, ultima fiind refăcută în luna decembrie 2005, din care reiese că lungimea totală a strazilor lipsite de rețele de apă la Data Concesiunii este Lapa = 286 km, respectiv 1558 strazi, fără a preciza care dintre acestea sunt cuprinse în zonele lipsite de rețele de alimentare cu apă și de canalizare prevăzute de Contractul de Concesiune - Caietul de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor, ca obligații contractuale ale ANB.

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, contestată de ANB.

Având în vedere că aceste liste nu corespundeau realității din teren s-a creat o dispută între ARBAC 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 disputei privind realizarea Nivelelor de Servicii (NS) A4 și B2, respectiv "Extinderea rețelelor de alimentare cu apă și de 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, care nu au fost prevăzute detaliat în Contractul de Concesiune.

Pentru elaborarea "Raportului", Comisia de Experti a analizat următoarele documente relevante:

- HCGMB nr. 106/1997 care a aprobat Strategia PMB privind "Extinderea rețelelor de apă și de 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, prevăzută 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 trimiterii 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 din ianuarie 2009 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 si sa stea la baza monitorizarii NS A4 si B2, conform prevederilor Contractului de Concesiune. Raportul Comisiei de Experti este parte integranta a Actului Aditinal nr. 6/2009 la Contractul de Concesiune.

In concluzie, obligatia ANB privind NS A4 si B2 este cea prevazuta de Raportul Comisiei de Experti din Ianuarie 2009 atat pentru strazi eligibile, cat si pentru strazi neeligibile, obligatii stabilite si insusite de ANB si aprobate de CGMB prin Hotararea nr. 358/03.11.2009.

Evenimentul de Forta Majora cu care ANB s-a confruntat in Anul Contractual 9, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de ANB, respectiv plata facturilor emise de ANB, a continuat sa produca efecte si in prima parte a anului contractual 10, afectand in special obligatiile ANB de atingere a Nivelelor de Servicii A4 si B2.

Aparitia Evenimentului de Forta Majora a fost notificata de catre ANB prin scrisoarea nr. 55628/28.11.2008, incetarea acestuia fiind notificata prin scrisoarea nr. 78296/28.12.2009. Perioada Serviciilor Pierdute cumulata pentru acest Eveniment de Forta Majora este de 593 zile, iar conform Actului Aditinal nr. 6 la CC aceasta perioada a serviciilor pierdute se va aplica pentru NS A4 si B2, conform CC Clauza 45.12, decaland Termenul Limita de Conformitate maxim pana la data de 30.06.2012, urmand ca dupa Evaluarea Initiala a Conformitatii obligatiile ANB sa fie preluate prin Programul "Bucur", lista strazilor pe care se vor realiza extinderi de retele de alimentare cu apa si canalizare urmand a fi stabilita de un Comitet de Coordonare condus de PMB.

4.A.4.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

In anul 2010 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat si receptionat extinderi ale retelei de apa potabila si canalizare in valoare de cca. 6,7 milioane de lei.

Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS A4 – acoperire apa in cursul anului 10 a fost de 18,7 km.

Avand in vedere ca obligatia ANB pentru anul 10 privind „acoperirea” cu retele de alimentare cu apa si de canalizare este realizata conform prevederilor Raportului Comisiei de Experti, ANB a solicitat AMRSP acordarea conformitatii initiale (EIC).

4.A.4.10 Monitorizare si Evaluare AMRSP

S-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat. De asemenea, in cursul anului 2010 s-a verificat pe teren, impreuna cu reprezentantii ANB, existenta efectiva a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare pe unele strazi din municipiul Bucuresti.

Din verificarile efectuate de AMRSP a rezultat ca, desi indicatorul „Acoperire” era indeplinit, o parte din aceasta obligatie era realizata de Municipality (PMB, PS 1-6) din fonduri publice. Din acest motiv, s-a solicitat Expertului Tehnic aprobarea unei „modalitati” de evaluare initiala a conformitatii, prin care Concesionarul ANB sa fie obligat sa compenseze aceste realizari ale Municipality cu valoarea de 6,7 milioane euro, din care sa se realizeze alte extinderi, conform unui „Program” denumit „Lucrari suplimentare”, care sa fie coordonat, deasemenea, de PMB.

Astfel, ANB si AMRSP au inaintat Expertului Tehnic din cadrul Comisiei de Experti spre mediere disputa in legatura cu metodele de evaluare a Nivelelor de Servicii A4 si B2. In luna noiembrie 2010 Expertul Tehnic a elaborat Decizia sa in urma medierii acestei dispute. S-a convenit ca AMRSP va evalua conformitatea NS A4 si B2 numai dupa primirea Deciziei de mediere a Expertului Tehnic si semnarea Actului Adicional la CC, prin care partile vor pune in aplicare aceasta Decizie. Urmare acestei solicitari, programul „Lucrari suplimentare” a fost aprobat de catre Expertul Tehnic si insusit de ANB, urmand ca prin aprobarea CGMB acesta sa devina „Investitie obligatorie” in cadrul CC.

Dupa aprobarea Actului Adicional la CC si prezentarea de catre ANB a documentelor justificative solicitate de AMRSP, urmeaza sa fie analizata si aprobata evaluarea initiala a conformitatii NS A4 si B2, in termen de maxim 90 zile.



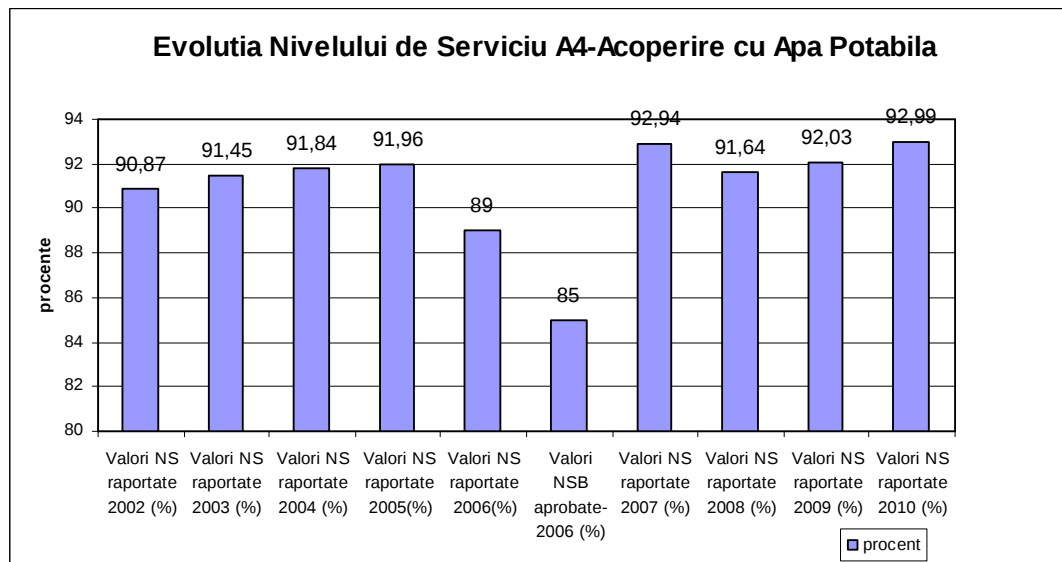
Retea de apa existenta in zona Andronache, sector 2 (Str. Ropotului)



Retea de apa existenta in zona Andronache, sector 2 (Str. Lacul Ianca)

4.A.4. 11 Evolutia Nivelului de Serviciu A4 – Acoperire Apa Potabila

Denumire	Valori NS raportate 2002 (%)	Valori NS raportate 2003 (%)	Valori NS raportate 2004 (%)	Valori NS raportate 2005(%)	Valori NS raportate 2006(%)	Valori NSB aprobate 2006 (%)	Valori NS raportate 2007 (%)	Valori NS raportate 2008 (%)	Valori NS raportate 2009 (%)	Valori NS raportate 2010 (%)
procent	90,87	91,45	91,84	91,96	89	85	92,94	91,64	92,03	92,99



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 10 de concesiune:

Raport de Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 81927/ 07.10.2010, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de

Serviciu A5 – Timp între notificarea unei explozii/surgeri și reparație, împreună cu baza de date în format electronic aferentă indicatorului și perioadei de evaluare.

Au fost luate în calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate în perioada cuprinsă între 28.07.2009 – 27.07.2010, cu următoarele valori:

- reparație în 24 de ore de la raportare, în **86,04%** din incidente;
- reparație în 48 de ore de la raportare, în cel puțin **96.32%** din incidente;
- reparație în 72 de ore de la raportare, în cel puțin **98,89%** din incidente;
- reparație în mai mult de 72 de ore de la raportare, în cel puțin **1,11%** din incidente.
- reparația drumului până la starea inițială în mai puțin de două luni, în **99,68%** din incidente.

Raport Anual ANB pentru anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual este 17.09.2009 – 16.09.2010, datele raportate de ANB sunt următoarele :

- reparație în 24 de ore de la raportare, în **88,07%** din incidente;
- reparație în 48 de ore de la raportare, în cel puțin **96.48%** din incidente;
- reparație în 72 de ore de la raportare, în cel puțin **99,085%** din incidente;
- reparație în mai mult de 72 de ore de la raportare, în cel puțin **0.92%** din incidente
- reparația drumului până la starea inițială în mai puțin de două luni, în **99,69%** din incidente.

4.A.5.10 Monitorizare și Evaluare AMRSP :

Istoric

Până în anul 10 de concesiune, AMRSP a emis următoarele decizii de evaluare a conformității/neconformității:

- Decizia ARBAC nr. 35/21.10.2005 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS A5 în Perioada de Evaluare Inițială a Conformității 28.05.2005 – 27.07.2005.
- Decizia ARBAC nr. 31/2005 privind aducerea drumului la starea inițială în două luni de la notificare la valoarea de 97 %.
- Decizia ARBAC nr. 24/26.10.2006 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS A5 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.07.2005 – 27.07.2006.
- Decizia ARBAC nr. 21/26.10.2007 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS A5 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.07.2006 – 27.07.2007.
- Decizia ARBAC nr. 9/23.10.2008 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS A5 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.07.2007 – 27.07.2008.
- Decizia ARBAC nr. 8/23.10.2009 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS A5 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.07.2008 – 27.07.2009.
- Decizia AMRSP nr. 20/ 26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității

Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu A5 în anul 10 de concesiune:

a) Analiza informațiilor obținute de la ANB:

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 81927/ 07.10.2010, Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu A5 – Timp între notificarea unei explozii/surgeri și reparație, împreună cu baza de date în format electronic aferentă indicatorului și perioadei de evaluare.

Pentru evaluare au fost luate în calcul cazurile de explozie/ scurgere notificate în perioada cuprinsă între 28.07.2009 – 27.07.2010. Nu au fost luate în calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe rețelele telescopice, indiferent dacă acestea au fost sau nu rezolvate în termenele prevăzute 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 aprilie si septembrie. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2010, 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, AMRSP a luat in calcul un numar de 9257 cazuri.

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, Nu au fost luate in calcul cazurile de explozie/scurgere localizate pe retelele telescopice, indiferent daca acestea au fost sau nu rezolvate in termenele prevazute de Contractul de Concesiune, acestea fiind considerate Excluderi Admisibile prin HCGMB 69/2006 astfel incat:

Nr. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA 1.5	Lipsa acces la elementul avariat	1
2	HCGMB 69/2006	A5-EA RT	Rețele telescopice	56

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. crt	Tipul excluderii	Codul excluderii	Motivul excluderii	Nr. excluderi
1	Propus	A5-EA R1	Strada modernizata – in garantie	878
2	Propus	A5-EA R2	Strada in modernizare	280
3	Propus	A5-EA R3	Sapatura terti	603

d) Concluzii:

Ca urmare a verificarii si evaluarii ARBAC, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, in perioada de evaluare 28.07.2009 – 27.07.2010, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.20/26.10.2010 a aprobat certificarea Conformitatii NS A5, valorile realizate in ceea ce priveste reparatia exploziilor/scurgerilor fiind:

Reparatia exploziilor/scurgerilor

Total cazuri de explozii/scurgeri notificate;	Excluderi Admisibile (EA)	Timp de rezolvare a exploziei / scurgerii; reparare drum	NS realizat in perioada de raportare		NSO	Neconformitate
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1

10691	0	≤ 6 ore	5203	56.21		
		6÷24 ore	2946	31.83		
		≤ 24 ore	8149	88.04	80	
		24÷48 ore	766	8,28		
		≤ 48 ore	8915	96.32	90	
		48÷72 ore	238	2.57		
		≤ 72 ore	9153	98,89	97	
		> 72 ore	103	1,11		
		TOTAL	9257	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	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
5205	1761	≤ 2 luni	3432	99,65	97	

Evaluarea Nivelului de Serviciu A5 in anul 10 de concesiune:

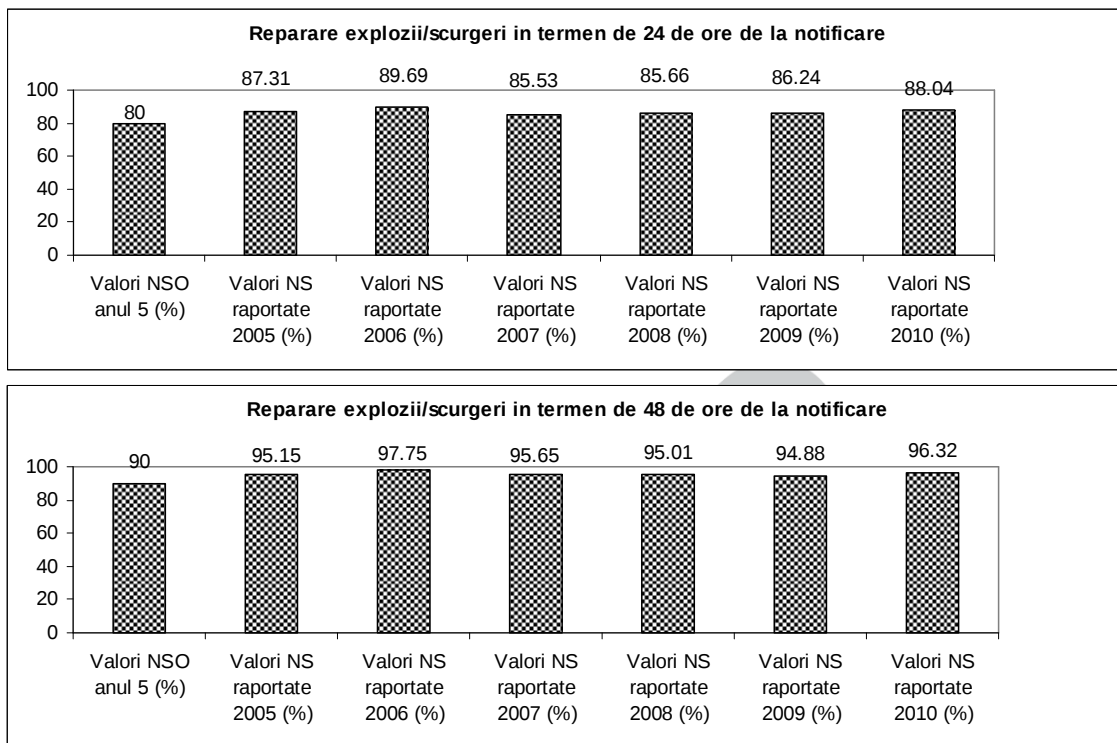
Prin scrisoarea nr. 2473 din 17.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 10" al concesiunii, respectiv pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 10 de concesiune, in perioada 17.09.2009 – 16.09.2010, 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 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)
Timpul intre notificarea unei explozii / scurgeri si reparatie	≤ 24 de ore	80	87,31	89,69	85,53	85,66	86,24	88,04
	≤ 48 de ore	90	95,15	97,75	95,65	95,01	94,88	96,32
	≤ 72 de ore	97	97,63	99,70	99,14	98,77	98,68	98,89
	>72 de ore	3	2,37	0,30	0,86	1,23	1,32	1,11
TOTAL		100	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 AMRSP 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 10 de concesiuneRaport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB prin scrisoarea nr. 81927/07.10.2010 . S-au luat in calcul intreruperile in alimentarea cu apa potabila mai mari de 24 de ore din perioada 28.09.2009 - 27.09.2010, 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 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 - 16.11.2010, 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.16/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii NS A6 in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2009- 27.09.2010.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 in anul 10 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

În conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 81927/ 07.10.2010, 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 28.09.2009– 27.09.2010.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele aprilie si septembrie 2010 .

În 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 23h si 30min.

d) Concluzii:

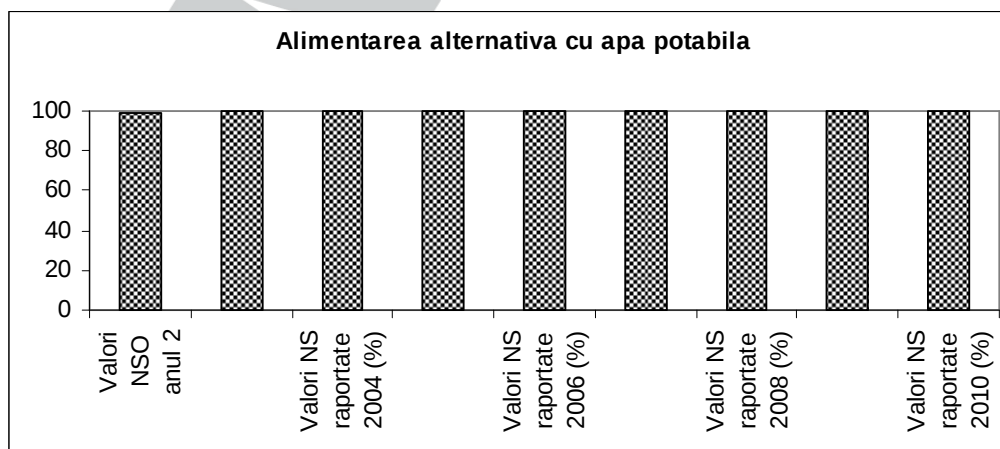
În urma verificarilor efectuate, s-a constatat ca evaluarea propusa de ANB este corecta, conformitatea realizata fiind de 100%, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%:

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:

În urma verificarilor efectuate se constata ca în cursul anului 10 de concesiune, în perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, 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 si contorizata ca procentaj din volumul apei produse**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.7.1 Definitie : raportul dintre cantitatea de apa potabila facturata - contorizata 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 inregistrarile 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 primul Standard Obiectiv pentru NS A7, ANB are obligatia de a prezenta raport de evaluare initiala.

ANB a transmis cu scrisoarea nr.820/06.01.2011 Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru **Nivelul de Serviciu (NS) A7 – Apa facturata si contorizata ca procentaj din apa produsa**, precum si informatii suplimentare solicitate de AMRSP (prin scrisoarea nr.58/14.01.2011), transmise cu scrisoarea nr.2343 /25.01.2011.

In cadrul raportului ANB a transmis, cu scrisoarea nr. 820/06.01.2011 urmatoarele informatii privind rezultatul monitorizarii NS A7:

Nr. Crt.	Specificatie	Volum [mc]
1	Volum total produs	245.264.657
2	Volum total facturat	143.787.651
3	Volum total excluderi admisibile	976.066
4	Standard Obiectiv	58%
5	Nivel de Serviciu realizat	58,86%

De asemenea ANB a transmis un tabel centralizator baza de date cu informatii lunare referitor la volumele de apa potabila produse de fiecare sursa in parte, la volumele de apa facturate si la volumul total de apa utilizat pentru consumuri tehnologice propuse drept Excluderi Admisibile.

Raport anual pentru anul 2010

In cadrul Raportului pentru anul 2010, pentru perioada 01.12.2009 ÷ 30.11.2010 ANB a raportat o valoare a NS de **57,86%**, fata de 2009 cand a raportat o valoare a NS de 55,47%.

Informatiile de baza au fost transmise conform tabelului de baza aprobat prin Decizia ARBAC nr.29/2010, 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 10 de concesiune. In cadrul raportului ANB a fost transmis si un tabel rezumativ, in formatul aprobat de AMRSP prin Decizia nr.29/2010, in care se gasesc volumele totale de apa potabila produsa si a totalului apei potabile facturate. Aceste valori pentru 2010, sunt:

Vp, TOTAL [mc]	Vf, TOTAL [mc]	NS realizat	NSB
246.839.298	142.823.000	57,86%	51%

Trebuie mentionat ca valoarea raportata de ANB in cadrul raportului Anual este de 57,86% este peste valoarea NSB de 51%, insa ulterior in cadrul evaluarii din ianuarie 2011, cand a fost facuta prima Evaluare Initiala a Conformitatii, valoarea a depasit nivelul stabilit de 58%.

4.A.7.10 Monitorizare si Evaluare

Istoric al evaluarii NS A7

Pentru acest Nivel de Serviciu, Contractul de Concesiune a prevazut initial cate un Standard de Obiectiv la fiecare 5 (cinci) ani de concesiune (prima evaluare fiind programata initial in anul 2005). 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).

In lipsa clarificarilor ANB pentru stabilirea Nivelului Standardului de Baza A7 din anul 2005, an in care trebuia sa fie prima Evaluare Initiala a Conformitatii, Autoritatea de Reglementare Tehnica a solicitat stabilirea NSB A7 de catre Comisia de Experti. In acest sens, in conformitate cu prevederile clauzei 11.1.2 a Contractului de Concesiune, Autoritatea de Reglementare Tehnica a considerat necesara ca pe langa stabilirea NSB, Comisia de Experti trebuie sa-si exprime un punct de vedere cu privire la Nivelul Standard Obiectiv (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 urmatoarele:

- „*Nivelul Standardului de Baza (NSB) s-a stabilit in baza datelor din anul 5 de concesiune, avand valoarea de 51% pentru anul 5.*
- *Plecand de la acest nivel NSB, plus 23% (obligatia integrala a ANB de crestere a randamentului), rezulta o valoare a randamentului de 74% in anul 25 al Concesiunii.*
- *Obligatiile ANB inainte de anul 5 de Concesiune in legatura cu NS A7 sunt indreptatite sa fi fost indeplinite luand in considerare circumstantele existente la inceputul Concesiunii.*
- *ANB trebuie sa puna la dispozitia ARBAC certificate relevante ale acuratetii aparatelor de masura provenite de la furnizor (i). Mai departe, ANB trebuie sa tina la curent ARBAC in legatura cu inspectiile regulate si cu validarea acestor sisteme de masura in anii urmatori ai CC.*
- *Pentru urmatoarea durata a CC, obligatiile ANB in legatura cu NS A7 sunt dupa cum urmeaza:*

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

Avand in vedere ca perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii a fost, conform CC, de 2 luni (27.07. ÷ 26.09.2005), iar constatările Autoritatii de Reglementare Tehnica 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 Comisiei de Experti, pentru imbunatatirea procedurilor de evaluare ale NS A7, s-a considerat necesar si oportun aplicarea recomandarilor cu privire la modificarea perioadei de evaluare de la 2 luni la 1 an si aprobarea acestor modificari de catre CGMB.

Propunerile de modificare a prevederilor NS A7 in baza Raportului Comisiei de Experti, referatului Autoritatii de Reglementare Tehnica si punctului de vedere al ANB au fost

aprobate prin HCGMB nr.147/2006, ajungandu-se astfel ca la 17.11.2010 sa fie primul Termen Limita de Conformitate.

Decalarea Evaluarii fata de prevederile HCGMB nr.147/2006

In anul 2008, prin mai multe scrisori, Concesionarul a instiintat Concedentul cu privire la producerea unui eveniment de Forta Majora care va afecta indeplinirea obligatiilor contractuale in care sunt incluse si cele legate de NS A7.

Dupa incetarea evenimentului de Forta Majora si notificarea acestui fapt de catre ANB, Concesionarul s-a angajat sa indeplineasca obligatiile Contractuale ale NS A7, in termen de 12 luni de la notificarea incetarii evenimentului. In acest sens ANB a propus decalarea perioadei de evaluare de la 03.09.2009 – 02.09.2010 la 28.12.2009 – 27.12.2010.

Dupa discutii purtate intre reprezentantii Concesionarului, Concedentului si Autoritatii de Reglementare Tehnica a fost propus spre aprobare in CGMB un Act Adicional, prin care sa fie reglementata si decalarea evaluarii NS A7. Prin HCGMB nr.358/2009 a fost adoptat Actul Adicional nr.6/2009 la Contractul de Concesiune, care precizeaza la art.1.4, cap.VIII, urmatoarele: *„De asemenea, in situatia in care, in aplicarea prevederilor clauzei 1.3 de mai sus Concesionarul a notificat Concedentului incetarea evenimentului de Forta Majora mentionat in clauza 1.3 de mai sus, Concesionarul se angajeaza, prin exceptie de la prevederile clauzei 45.1.2 din prezentul Contract, sa indeplineasca Nivelul de Serviciu „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 12 luni de la data incetarii Evenimentului de Forta Majora, urmatoarele termene de conformitate ale acestui Nivel de Serviciu.”*

Astfel s-a ajuns ca ANB sa trimita Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii in 06.01.2011 la 10 zile de la terminarea perioadei de evaluare.

Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – *apa facturata si contorizata ca procentaj din apa produsa*, Contractul de Concesiune nu prevede nici o prevedere legata de Excluderi Admisibile.

Totusi, ANB a identificat pe parcursul desfasurarii concesiunii o serie de evenimente care pot fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. Aceste evenimente care apar in mod regulat in cadrul procesului de alimentare cu apa, reprezinta o cantitate de apa potabila utilizata pentru procedurile de intretinere si de punere in functiune a diverselor obiective, cantitate care este masurata la sursele de productie a apei potabile dar nu este facturata.

SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.184/26.03.2010, a propus si modificarea formatului bazei de date, a tabelului rezumativ. Insa s-au facut si o serie de propuneri pentru definirea consumurilor tehnologice ce se pot incadra in categoria Excluderilor Admisibile.

Aceste consumuri, conform descrierii ANB, sunt:

a) Consumuri tehnologice

a.1. apa potabila pentru spalarea si dezinfectia apeductelor dupa interventii;

a.2. apa potabila pentru spalarea si dezinfectia planificata a rezervoarelor de la statiile de pompare;

a.3. apa potabila pentru spalarea planificata a tronsoanelor de retea cu viteze de circulatie foarte reduse (capete terminus de retele de distributie);

a.4. apa potabila pentru inlocuirea planificata a unei armaturi din reseaua de distributie (vana, compensator, hidrant);

a.5. apa potabila pentru inlocuirea planificata a unui tronson de conducte din reseaua de distributie);

a.6. apa potabila pentru inlocuirea unui bransament;

a.7. apa potabila pentru punerea in functiune a unei conducte de distributie noi;

a.8. apa potabila pentru umplerea rezervoarelor de apa a autocurativoarelor utilizate pentru interventii la sistemului de canalizare;

a.9. apa potabila pentru umplerea autospecialelor pompierilor.

De asemenea ANB a mai propus ca in categoria consumurilor de apa, sa se poata incarda in categoria Excluderilor Admisibile si:

b) Consumuri proprii si regularizari

b.1. apa potabila consumata la sediile ANB;

b.2. apa potabila rezultata din diferenta cu care sunt inca facturati clientii din aria "retelelor telescopice", care nu au fost pusi in conformitate (cantitati limitate la 5mc/persoana, luna) si consumurile reale.

Pentru consumuri tehnologice de la pct.a, ANB a prezentat o documentatie care reprezinta metodologia teoretica de calcul, pe care AMRSP a analizat-o si a considerat-o corecta in ceea ce priveste metodele de determinate a cantitatilor de apa.

Inainte de scrisoarea ANB nr.21853/26.03.2010, inregistrata la AMRSP cu nr.184/26.03.2010 prin care s-au prezentat propunerile ANB privind modificarea tabelului de baza, a tabelului rezumativ si a propunerilor de EA, intre reprezentantii AMRSP si ai ANB au fost o serie de discutii pe marginea oportunitatii si necesitatii unei astfel de actiuni. A fost prezentata metodologia de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila, impreuna cu formulele teoretice de calcul a tuturor cantitatilor de apa care se produc si care se consuma in cadrul sistemului de distributie a apei potabile pentru nevoi tehnologice uzuale.

Tinand seama de importanta aprobarii acestor Excluderi Admisibile, care pot avea influenta semnificativa asupra rezultatului evaluarii NS A7, pentru a culege informatii referitoare la practica internationala de a nu lua in considerare, in cadrul evaluarii eficientei sistemului de alimentare cu apa potabila, a consumurilor tehnologice, s-a apelat la Comisia de Experti pentru un punct de vedere.

Raportul Comisiei de Experti din septembrie 2010, a fost favorabil incadrarii consumurilor tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile, fiind in conformitate cu Buna Practica Industriala.

In consecinta, AMRSP a emis Decizia nr. 29/2010 privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate si contorizate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila. La baza acestei decizii s-a tinut seama de:

- cantitatea de apa potabila utilizata pentru nevoi tehnologice ce se regasesc in sistemul de distributie a apei potabile, dar nu este folosita de utilizatori, insa este utilizata de ANB pentru intretinerea sistemului de alimentare cu apa;
- documentatia ANB privind justificarea cantitatilor de apa potabila utilizate pentru consumuri tehnologice;
- concluziile favorabile ale Raportului Comisiei de Experti din 2010 referitor la incadrarea, conform Bunei Practici, Industriale a Consumurilor Tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile.

Respectand prevederile Deciziei AMRSP nr.29/2010, ANB a propus spre aprobare in cadrul Raportului de Evaluare Initiala a Concesiunii urmatoarele cantitati de apa potabila care se pot incadra in categoria Excluderilor Admisibile. Dintre acestea, cele avand cod clasificare A7.1.1 ÷ A7.2 se regasesc in Raportul Expertului Tehnic, existand si 2 propuneri.

Analiza informatiilor raportate de ANB in cadrul Raportului Anual pentru 2010

Dupa aprobarea HCGMB nr.147/2006, a HCGMB nr.358/2009 prin care a fost aprobat actul aditional nr.6 la Contractul de Concesiune, si dupa adoptarea de catre AMRSP a Deciziei nr.29/2010, 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 AMRSP reglementate prin Decizia nr.29/2010 – privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila. 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:

Apa Produsa	2010 [mc]	% din Total	2009 [mc]	% din Total	2010 fata de 2009
Total	246.839.298	100	270.817.578	100	< 8,09 %

Se constata, in 2010 fata de 2009, o scadere a volumelor de apa potabile produse cu ~8,09%, in conditiile in care volumul facturat in anul 2010 a fost de 142.823.000 mil.mc iar pentru 2009 a fost de 150.228.508 mil.mc rezultand o scadere de ~ 5%.

Tinand seama de faptul ca pentru anul 10 de Concesiune, valoarea obtinuta se raporteaza inca la valoarea Standardului de baza care este de 51%, nu se poate pune problema unei neconformitati datorata obtinerii valorii de 57,86 la data de 30.11.2010. data la care s-a facut evaluarea informatiilor pentru Raportul Anual. S-a observat insa o crestere a NS A7, rezultand o valoare de 57,86% peste cea obtinuta in anul anterior respectiv 55,47%.

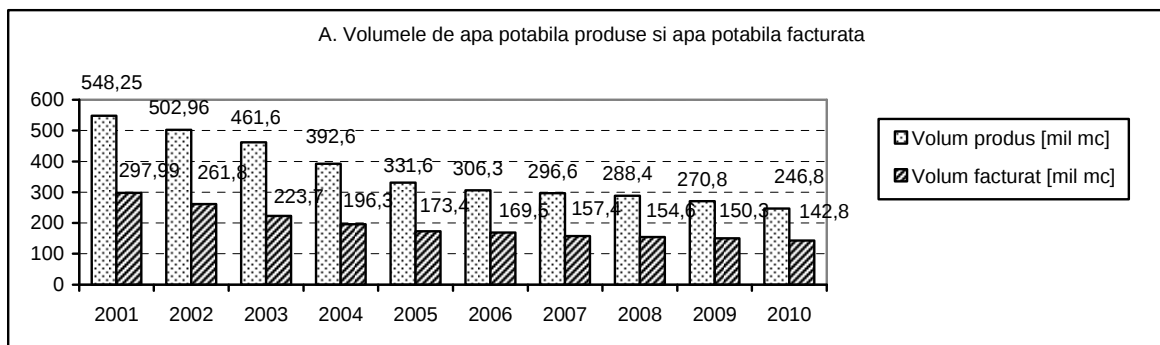
d) Evaluarea Nivelului de Serviciu

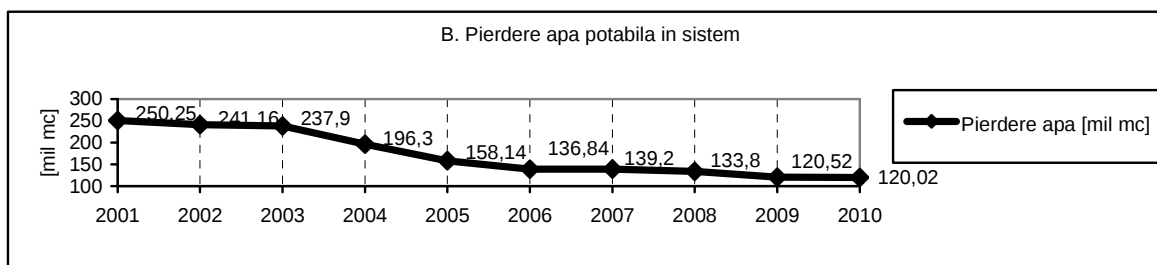
Evaluarea a fost decalata pentru sfarsitul anului 10 de concesiune, pe de o parte datorita Deciziei Comisiei de Experti din 24.11.2005, certificata de Consiliul General al Municipiului Bucuresti prin Hotararea nr. 147/2006, iar pe de alta parte datorita concluziilor Actului Adicional nr. 6/2009. Se observa ca, pentru anul 10 fata de anul 9 de concesiune, o scadere a volumului de apa potabila produsa (**Vp**) cu 8,09%, a volumului de apa facturata (**Vf**) cu ~5%, dar si o scadere a pierderilor fizice (**Δp**) cu 13,7%.

Tinand seama ca urmatoarea evaluare a Standardului Obiectiv este la sfarsitul anului 2015, cand este necesar atingerea valorii de 67% este nevoie de un ritm extrem de ridicat pentru cresterea randamentului retelei (**η**) pentru asigurarea atingerii Obiectivului impus prin HCGMB nr.147/2006

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	270,817	150,288	55,47	120,529
2010	246,839	142,823	57,86	104,016





4.A.8. " A8 " Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

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

4.A.8.2 Formula de calcul : raportul dintre suma valorilor tuturor facturilor emise pe baza citirii contoarelor montate la nivelul fiecarui bransament si suma valorilor tuturor facturilor emise de ANB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate, din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti.

4.A.8.3 Termen limita de conformitate: anul 5 de concesiune (17.11.2005). Conformitatea trebuie evaluata pentru o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005.

4.A.8.4 Masurat prin: Inregistrarile facturilor de catre Concesionar. Este esential in acest sens ca sistemul de facturare sa permita ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile.

4.A.8.5 Monitorizat prin : ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica in principal registrul de baza, care trebuie sa cuprinda datele precizate in Decizie (detalii privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise).

4.A.8.6 Excluderi Admisibile (EA) :

Tipuri de EA prevazute de Contractul de Concesiune

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

Tipuri de EA suplimentare solicitate de ANB

ANB, pe parcursul anului 4 si 5 de concesiune, a prezentat o lista cu posibile evenimente care ar putea fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. ARBAC s-a pronuntat in mai multe randuri, in anii anteriori, in legatura cu propunerile ANB, luand Decizia 23/2005 privind reglementarea de principiu si apoi Decizia nr.5/2006 de acceptare sau respingere a unor cazuri de EA.

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

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

Avand in vedere ca CGMB a aprobat EA pentru „retele telescopice” prin Hotararea nr.69/2006, ARBAC a aplicat aceste prevederi in calculul de evaluare a NS.

Cu privire la „contoarele comune”, 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.

4.A.7.8 Monitorizare si Rapoarte ANB

Istoric

Raport Evaluare Initiala a Conformitatii 2005

Anul 5 de Concesiune a fost anul in care, conform Contractului de Concesiune, trebuia indeplinit Standardul Obiectiv pentru NS A8, drept pentru care 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, motivand ca ANB nu a tinut seama in cadrul evaluarii (incluzandu-le in cadrul EA) 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”), bazandu-se pe prevederile legale existente

Refacerea calculului de evaluare a evidentiat un alt procent de conformitate a Nivelului de Serviciu realizat in perioada de EIC de 89,54%, fata de prevederea contractuala de 99%.

Dupa o serie de scrisori de respingere a conformitatii de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica, tinand seama ca nu s-a putut ajunge la un consens cu ANB, s-a apelat, in conformitate cu prevederile clauzei 48.5, la medierea litigiului de catre Expertul Tehnic.

Decizia Expertului Tehnic din 12.10.2008 prevede, printre altele, 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 excluseri 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 excluseri admisibile (un bransament care alimenteaza mai multe imobile, pentru care s-au incheiat mai multe contracte).”

In baza Deciziei de mediere a Expertului Tehnic, dupa analizarea informatiilor, tinandu-se 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

In urma Deciziei din 12.10.2008 a Expertului Tehnic se 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. Tinand seama de recomandările Expertului Tehnic, la solicitarea Primariei Municipiului Bucuresti, CGMB a adoptat Hotararea nr.55/27.02.2009 „privind aprobarea masurilor de punere in conformitate cu prevederile legislatiei serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a bransamentelor care alimenteaza mai multi utilizatori, realizate inainte de data incheierii Contractului de Concesiune”. Hotararea este de fapt o suplimentare a strategiei de punere in conformitatea a retelelor de alimentare cu apa din avalul a Statiilor de Hidrofor, conform precizarilor din HCGMB nr.69/2006, referindu-se la contorizarea individuala a aproximativ 500 blocuri deservite de 257 de contoare comune. Lucrarile se vor realiza fara nici o majorare

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

Pentru anul 9 de concesiune, Autoritatea de Reglementare Tehnica - tinand seama de prevederile HCGMB nr. 69 / 2006 si HCGMB nr. 55 / 2009 - a emis Decizia nr. 10 / 2009 privind Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8.

Raport Evaluare Continuare a Conformitatii 2010

In cadrul raportului ANB a transmis, cu scrisoarea nr. 81927/07.10.2010 urmatoarele informatii privind rezultatul monitorizarii NS A8:

Nr. crt	Specificatie	Valori
1	Valoare totala facturi emise	326.793.245,37 lei
2	Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	316.387.207,21 lei
3	Valoarea facturilor considerate de catre ANB drept EA	9.321.591,18 lei
4	Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,66%
5	Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

a) completitudinea informatiilor

In cadrul informatiilor prezentate in cadrul raportului, ANB a evidenciat separat valorile facturilor emise pe baza inregistrarilor unui contor pentru mai multi utilizatori (blocuri), separat pentru cei din aria „retelelor telescopice” si pentru cei din aria „contoarelor comune”. Toate aceste valori au fost incadrate in categoria Excluderi Admisibile, deoarece s-a tinut seama de prevederile HCGMB nr.69/2006 – referitoare la „retele telescopice” si nr.55/2009 – referitoare la „contoare comune”.

In urma scrisorii AMRSP nr.719/18.10.2010 s-au completat informatiile initiale, cu date referitoare la modalitatea de emitere a facturilor, evidentiandu-se facturile care s-au emis pe baza citirii sau deopotriva pe baza estimarii.

b) verificarile efectuate

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

Tinand seama ca 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.”, s-a constatat ca valoarea facturilor emise pentru bransamentele comune a scazut considerabil, fapt ce dovedeste scaderea si a numarului de bransamente care mai trebuie puse in conformitate la aceasta categorie, de la 257 la 79.

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

c) Rezultatele evaluarii AMRSP

Evaluarea AMRSP a respectat prevederea din Decizia Expertului Tehnic referitoare la contoarele comune si de specificatiile din aceeaasi 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 analizarea 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, AMRSP a aprobat cazurile de EA, rezultand conformitatea in procent de 99,66%

d) 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 EA4.1, propuse de ANB in suma de **5.535.417,45** 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 clienti din aria „bransamentelor comune” – cod EA4.2, propuse de ANB in suma de **2983.618,31** lei, s-au aplicat prevederile art.5 din Hotararea CGMB nr.55/2009, prin care CGMB stabileste drept Excluderi Admise valorile facturilor emise pentru clienti din aria „bransamentelor comune”;

- pentru valoarea totala a facturilor emise pentru utilizatorii aferenti „platformelor industriale si complexelor comerciale” – cod EA6.1, in suma de **802.555,42,36** lei, au fost aprobate toate cazurile prezentate, intrucat acestea au facut parte din cazurile raportate anterior pentru care s-a aprobat excluderea acestora de la evaluare. Se mentioneaza ca acestea sunt facturile emise pentru utilizatorii aferenti a 2 platforme/complexe comerciale din cele 5 raportate in anul anterior.

Tinand seama ca in articolul 5 al HCGMB nr.55/2009 se 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.”, iar contoarele de bransamente dupa care se face facturarea utilizatorilor din zonele „rt” si „cc” sunt scutite de la evaluare, fiind incardate in categoria EA, s-a adoptat aceasi justificare si pentru valorile facturilor acestora;

Mentionam ca HCGMB nr.55/2009 a fost adoptata in urma recomandarilor Expertului Tehnic formulate in cadrul Deciziei acestuia 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, ANB a solutionat pana la data raportarii 156 bransamente comune dintr-un total de 257.

Decizia Expertului Tehnic si prevederile HCGMB nr. 69/2006 si HCGMB nr. 55/2009 au stat la baza evaluarii NS A8.

Raport anual 2010

In Raportul pentru anul 2010, ANB a prezentat o valoare a NS A8 de **99,53%**, care reprezinta evaluarea pentru o perioada de 12 luni (17.11.2009 ÷ 16.11.2010). 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 AMRSP 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, materializate prin HCGMB nr.55/2009 precum si cele ale HCGMB nr.69/2006.

Informatiile din Raportul Anual sunt urmatoarele:

Nr.	Specificatie	Valori
-----	--------------	--------

crt		
1	Valoare totala facturi emise	328.758.057,91 lei;
2	Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	319.286.091,89 lei
3	Valoarea totala Excluderi Admisibile	7.969.306,95 lei;
4	Nivel de Serviciu propus de ANB pentru perioada de evaluare	99,53%
5	Nivelul Standard Obiectiv (conform Contract Concesiune)	99%

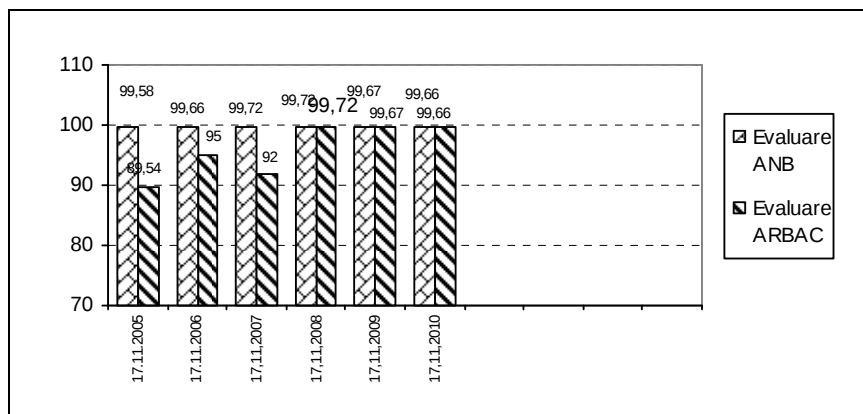
319.286.091,89

NS A8 = ----- = 99,53% < 99% (SO)

328.758.057,91 - 7.969.306,95

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

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Evaluare NS ANB	99,58%	99,66%	99,72%	99,72%	99,67%	99,53%
Evaluare NS ARBAC/AMRSP	< 95%	< 95%	~92%	99,72%	99,67%	99,53%



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 SI EVALUARE

4.A.9.8 Monitorizare si 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 si Evaluarea AMRSP:

a) Analiza informatiilor obtinute 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. Observatii privind realizarea Statiei 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 în cadrul Planului Național de Acțiune pentru Protecția Mediului înscris Ministerului Mediului, Ministerul de Finanțe și Ministerul Integrării Europene.

În această situație în cadrul și cu finanțare UE s-a reluat problema finalizării SEAU București prin elaborarea unui nou Studiu în anii 2000 - 2001 care a dezvoltat propunerile Mannesmann introducând o a treia linie de epurare, luând în calcul debite suplimentare pentru perioada de timp uscată esalonată pe două etape în valoare totală 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 finanțat de UE a fost necesitatea unui contract de asistență tehnică pentru detalii suplimentare cu privire la debitele și încărcările care ajungeau la Glina, modernizarea tehnologiilor de tratare și a componentelor mecanice, electrice și de automatizare cât și impactul evacuarilor industriale asupra procesului de epurare propus, în vederea realizării unor studii tehnice și de protecție a mediului și pregătirea Studiilor de Fezabilitate și a Documentațiilor de licitație.

Principalele orientări ale acestei modernizări sunt:

Etapa I:

- renovarea și finalizarea liniei 1 (existente), în vederea obținerii unui debit constant de 10 mc/ s la concentrațiile poluanților estimate pentru anul 2008;
- renovarea și finalizarea instalațiilor existente (pentru fermentarea nămolului și stabilizarea acestora, și producția de biogaz) și asigurarea capacității necesare de îngroșare și de deshidratare pentru cantitatea estimată de nămol produsă în linia 1;
- realizarea proiectului și construirea unei noi linii de epurare a apelor reziduale cu un debit minim proiectat de 10mc/ s la concentrațiile poluanților estimate pentru anul 2015;
- construirea unei capacități suplimentare de fermentare a nămolului și a unui incinerator pentru întreaga cantitate de nămol produsă;
- elaborarea unei soluții de management a apelor pluviale după demolarea structurilor existente în linia 2;

Etapa II:

Faza II a proiectului propusă spre finanțare din Fondul de Coeziune prin Programul Operațional Sectorial de Mediu va include:

- construirea unei noi linii - Linia 2, pornind de la performanțele Liniei 1 și ținând cont de prevederile legale în materie;
 - soluționarea gestionării nămolului rezultat din procesul de epurare a apei uzate din ambele linii și construirea unui incinerator care să prelucreze întreaga producție de nămol.
- Finanțarea prin POS Mediu a Fazei II impune în principal, respectarea următoarelor condiții solicitate de către reprezentanții Comisiei Europene și agreeate în întâlniri anterioare cu conducerea Primăriei Municipiului București, pentru realizarea cărora este necesară finanțarea combinată din partea Comisiei Europene și a autorităților române, astfel:
- Realizarea unei ample campanii de măsurători pentru determinarea debitelor și a încărcărilor apelor uzate, cu scopul de a obține informații corecte, cât și concluzii privind performanța tehnologică a Liniei 1, în vederea dimensionării Liniei 2; campania de măsurători se va efectua în primele 12 luni de funcționare a Liniei 1;
 - Realizarea lucrărilor de reducere a infiltrațiilor de apă freatică în sistemul de canalizare al Municipiului București și Caseta râului Dâmbovița, în vederea evitării realizării unor supracapacități a stației de epurare, prin:
 - reabilitare colectoare de canalizare pentru creșterea etansietății, situate astăzi în stratul de apă freatică, în lungime de aprox. 30 Km;
 - lucrări de urgență și lucrări de fond, necesare creșterii etansietății, la Caseta de apă uzată aferentă râului Dâmbovița.

Lucrarile mentionate anterior, presupun realizarea următoarelor investiții:

- 1 - construirea unei noi linii de epurare a apelor uzate - Linia 2, pornind de la performanțele Liniei 1, inclusiv realizarea incineratorului pentru soluționarea gestionării nămolului rezultat din procesul de epurare
- 2 - reabilitarea colectoarelor de canalizare, cu o lungime de aprox. 30 Km
- 3 - reabilitarea Casetei râului Dâmbovița – lucrări de urgență și lucrări de fond, inclusiv decolmatare pe lungime de 17km
- 4 – consultanta, management , supraveghere lucrari.

4.A.9.10.2 Implicarea AMRSP in pregatirea proiectului Glina

Deși am solicitat prin scrisorile nr. 125/ 2.02.2005 și 81/ 17.01.2006 implicarea personalului în activitatea PIU (Unitatea de implementare a proiectului), ARBAC nu a fost consultată cu privire la pregătirea proiectului stației Glina.

4.A.9.10.3 Implicarea AMRSP in realizarea stației Glina

Prin scrisoarea nr. 91/5.02.2007 transmisă D.P.M. – E.E.C. – Unitatea de Implementare a Proiectului (PIU) sunt precizate atribuțiile ARBAC prevăzute de clauzele 10.2, 48.1.1, 48.1.2 și 48.4 din Contractul de Concesiune cu precizarea etapelor privind contractul pentru executia lucrarilor incheiat între Municipality și consorțiul AKtor/Athena S.A.

Începând din 2007, urmarea solicitării PMB – DPM – EEC – PIU, personalul Autorității de Reglementare Tehnică a participat activ la realizarea Contractului de Asistență tehnică acordat P.I.U.

În ceea ce privește realizarea Fazei II a proiectului, AMRSP a fost implicată în demersurile întreprinse la nivelul Municipiului București pentru soluționarea problemelor legate de funcționarea Casetei râului Dambovița:

(a) Hotărârea Consiliului General al Municipiului București nr. 346 / 22.10.2009 prin care Primarul General a fost împuternicit să semneze și să transmită o solicitare către Guvernul României cu privire la emiterea unei Hotărâri referitoare la trecerea din domeniul public al statului și administrarea Administrației Naționale Apele Române în domeniul public al Municipiului București și administrarea Consiliului General al Municipiului București a Canalului Colector de sub râul Dambovița (Casetă de Apă Uzată);

(b) Actul Adicional nr. 6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune cu privire la furnizarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare pentru Municipiul București, semnat la data de 29.03.2000 între Municipiul București și S.C. Apa Nova București S.A. – prin care Partile Contractului de Concesiune au convenit cu privire la integrarea Casetei în Sistemul de Canalizare și, respectiv, în Concesiunea serviciului de canalizare;

(c) Dispoziția nr. 310 / 15.03.2010 – prin care Primarul General al Municipiului București a aprobat constituirea Grupului de Lucru pentru analiză și propuneri în legătură cu trecerea din domeniul public al statului și administrarea Administrației Naționale « Apele Române » în domeniul public al Municipiului București și administrarea Consiliului General al Municipiului București a Canalului Colector Ape Uzate (casetă de Apă Uzată)

(d) Hotărârea Consiliului General al Municipiului București nr. 60 / 9.03.2010, Primarul General al Municipiului București a fost împuternicit să întreprindă toate demersurile necesare către Guvernul României, în vederea asigurării co-finanțării pentru acoperirea deficitului de finanțare necesar finalizării Fazei II – Glina, împreună cu lucrarile de reabilitare colectoare de apă uzată și caseta de Apă Uzată – Dambovița..

(e) Dispoziția Primarului General al Municipiului București nr. 1559 / 17.11.2010, cu privire la constituirea Grupului de Lucru al Primăriei Municipiului București pentru elaborarea Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 încheiat între Municipiul București, în calitate de Concedent, și SC Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul București

(f) Hotararea Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 70 / 28.04.2011 privind modificarea listei bunurilor proprietate publică aprobată prin Hotărârea C.G.M.B. nr. 296/1999 concesionate SC Apa Nova București S.A. în baza Contractului de Concesiune nr.1239/29.03.2000 încheiat între Municipiul Bucuresti, în calitate de Concedent, și SC Apa Nova Bucuresti S.A., în calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul Bucuresti, și aprobarea Actului Adițional nr.7 la Contractul de Concesiune

(g) Protocolul nr. 1727 / 17.05.2011, semnat între Municipiul București, Ministerul Mediului și Pădurilor și Administrația Națională Apele Române, de predare-preluare din/în patrimoniu a canalului colector ape uzate de sub râul Dâmbovița, „CASETA de apă uzată”;

(h) Actul Adițional nr. 7 / 17.05.2011 la Contractul de Concesiune a serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare în Municipiul București;

(i) Proces Verbal nr. 1729 / 17.05.2011 între Municipiul București și Apa Nova București, de predare-primire în concesiune a canalului colector de ape uzate de sub râul Dâmbovița „CASETA de apă uzată”

Urmare a HCGMB nr. 60 / 9.03.2010, Primarul General a transmis în data de 5.07.2010 Ministerului Mediului și Pădurilor o Nota de Fundamentare care să stea la baza întocmirii Aplicației pentru obținerea finanțării din Fondurile de coeziune pentru proiectul Stația de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina Faza II, împreună cu lucrările de reabilitare colectoare de apă uzată și Caseta de Apa – Uzată – Dambovița.

Conform documentației avizate de Comisia Europeană în 4.10.2010, suma destinată serviciilor de consultanță, management și supraveghere a lucrărilor este de 14.5 mil. Euro

De asemenea, AMRSP a fost unul dintre inițiatorii proiectului de HCGMB privind aprobarea Programului pe etape cu privire la demararea proiectului Stația de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina Faza II, împreună cu lucrările de reabilitare colectoare de apă uzată și Caseta de Apa – Uzată – Dambovița care a fost promovat în cadrul ședinței CGMB din 26.04.2011.

Proiectul de Hotărâre se referă la:

(a) Programul pe etape cu privire la demararea proiectului Stația de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina Faza II, împreună cu lucrările de reabilitare colectoare de apă uzată și Caseta de Apa – Uzată – Dambovița:

(b) Finanțarea proiectului Stația de Epurare a Municipiului Bucuresti Glina Faza II, împreună cu lucrările de reabilitare a colectoarelor de apă uzată și a Casei de Apa – Uzată – Dambovița este detaliată mai jos. Sumele alocate se încadrează în prevederile HCGMB nr. 62 / 13.04.2011.

4.A.9.10.4 Recomandări:

AMRSP a constatat că pentru realizarea stației de epurare trebuie parcurse de urgență următoarele etape:

a) Transferul în posesia și folosința Municipiului Bucuresti, pe durata realizării investiției “Reabilitarea și modernizarea Stației de epurare a apelor uzate Bucuresti – Faza I”, a bunurilor proprietate publică a Municipiului Bucuresti aferente Stației Glina, concesionate către Apa Nova de Municipiul Bucuresti prin Contractul de Concesiune al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Bucuresti, semnat la data de 29.03.2000;

b) Transferul în posesia și folosința constructorului, pe durata realizării investiției menționate, a bunurilor proprietate publică a Municipiului Bucuresti aferente Stației Glina;

c) Evaluarea reducerii/cresterii cheltuielilor Concesionarului în raport cu echilibrul financiar al Contractului de Concesiune și eventual solicitării către Comisia de Experti a Raportului privind Ajustarea Tarifara Extraordinara a Tarifului;

d) Aprobarea Memorandumului de înțelegere cu soluțiile și procedurile de recuperare a fondurilor împrumutate de Municipality pentru construcția stației Glina, în condițiile dintre Municipality și bănci;

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.

AMRSP

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 de 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.

Reglementatorul tehnic a constatat ca, desi obligatia Concesionarului ANB prevazuta in Caietul de Sarcini -Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor cuprindea lungimea totala a strazilor lipsite de retele de alimentare cu apa si canalizare, acestea nu erau precizate detaliat intr-o lista a strazilor cuprinse in aceste zone.

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, 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. 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.

În scopul gestionării economice și eficiente a concesiunii și valorificării prevederilor CC de către Municipality, este necesară cunoașterea prevederilor contractuale privind extinderile de rețele de canalizare de către cei implicați în realizarea acestora.

4.A.10.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO): 100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de canalizare de capacitate adecvată.

II. MONITORIZARE ȘI EVALUARE

4.A.10.8 Nivelul Standardului de Baza aprobat (NSB) este de 83% prin Decizia nr. 20/2006.

Având în vedere că "Lista strazilor lipsite de rețele de alimentare cu apă și de canalizare" existente în zonele prevăzute de Caietul de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor nu au fost stabilite și aprobate inițial, aceasta fiind o lipsă a Contractului de Concesiune, pe baza solicitărilor ARBAC au fost prezentate mai multe liste dar care s-au dovedit a nu corespunde realității.

Astfel, ARBAC a aprobat prin Decizia 8/2002 un NSB de 91,2%, având la baza datele comunicate de ANB (Lista inițială propusă în Raportul privind NSB de 483 de strazi cu o lungime de 169 km fiind transmisă de PMB cu adresa nr. 2184.20.02.2001).

Ulterior s-a constatat că informațiile din Raportul ANB privind Standardul de Baza din 2002, care au stat la baza aprobării NSB pentru B2 nu au fost exacte, ARBAC 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 prezentat ARBAC mai multe liste, ultima fiind refăcută în luna decembrie 2005, din care reiese că lungimea totală a strazilor lipsite de rețele de canalizare la Data Concesiunii este de 323 km, respectiv 1428 strazi, fără a preciza care dintre acestea sunt cuprinse în zonele lipsite de rețele de alimentare cu apă și de canalizare prevăzute de Contractul de Concesiune - Caietul de Sarcini - Anexa A - Partea I - Aria Serviciilor, ca obligații contractuale ale ANB.

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

În baza raportului ANB, întocmit pe baza anchetei sale din 2005, s-a aprobat Decizia nr. 20/2006 privind refacerea NSB B2 - Acoperire canalizare, contestată de ANB.

Având în vedere că aceste liste nu corespundeau realității din teren s-a creat o dispută între ARBAC 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 disputei privind realizarea Nivelelor de Servicii (NS) A4 și B2, respectiv "Extinderea rețelelor de alimentare cu apă și de 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 de canalizare și Partea a-III-a - Nivele de Servicii- A4 și B2, care nu au fost prevăzute detaliat în Contractul de Concesiune.

Pentru elaborarea "Raportului", Comisia de Experti a analizat 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,

prevazuta in Data Room, cu referiri exprese la "Lungimea retelelor de apa si de 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 trimiterii 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 alimentare cu apa si de 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 si sa stea la baza monitorizarii NS A4 si B2, conform prevederilor Contractului de Concesiune.

In concluzie, obligatia ANB privind NS A4 si B2 este cea prevazuta de Raportul Comisiei de Experti din Ianuarie 2009 atat pentru strazi eligibile, cat si pentru strazi neeligibile, obligatii stabilite si insusite de ANB si aprobate de CGMB prin Hotararea nr. 358/03.11.2009.

Evenimentul de Forta Majora cu care ANB s-a confruntat in Anul Contractual 9, constand in incalcarea de catre RADET a angajamentelor contractuale fata de ANB, respectiv plata facturilor emise de ANB, a continuat sa produca efecte si in prima parte a anului contractual 10, afectand in special obligatiile ANB de atingere a Nivelelor de Servicii A4 si B2.

Aparitia evenimentului de Forta Majora a fost notificata de catre ANB prin scrisoarea nr. 55628/28.11.2008, incetarea acestuia fiind notificata prin scrisoarea nr. 78296/28.12.2009. Perioada Serviciilor Pierdute cumulata pentru acest Eveniment de Forta Majora este de 593 zile, iar conform Actului Aditional nr. 6 la CC aceasta perioada a serviciilor pierdute se va aplica pentru NS A4 si B2, conform CC Clauza 45.12, decaland Termenul Limita de Conformitate maxim pana la data de 30.06.2012, urmand ca dupa Evaluarea Initiala a Conformitatii obligatiile ANB sa fie preluate prin Programul "Bucur", lista strazilor pe care se vor realiza extinderi de retele de alimentare cu apa si canalizare urmand a fi stabilita de un Comitet de Coordonare condus de PMB.

4.A.10.9 Monitorizare si Rapoarte ANB

In anul 2010 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat si receptionat extinderi ale retelei de apa potabila si de canalizare in valoare de cca. 6,7 milioane de lei.

Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS B2 – acoperire canal in cursul anului 10 a fost de 17,6 km.

Avand in vedere ca obligatia ANB pentru anul 10 privind „acoperirea” cu retele de alimentare cu apa si de canalizare este realizata conform prevederilor Raportului Comisiei de Experti, ANB a solicitat AMRSP acordarea conformitatii initiale (EIC).

4.A.10.10 Monitorizare si Evaluare AMRSP:

In cursul anului 2010 s-a verificat registrul bazei de date urmarind conformitatea cu formatul aprobat.

In acelasi timp, in cursul anului 2010 s-a verificat pe teren, impreuna cu reprezentantii ANB, existenta efectiva a retelelor de alimentare cu apa si de canalizare pe unele strazi din municipiul Bucuresti.

Din verificarile efectuate de AMRSP a rezultat ca, desi indicatorul „Acoperire” era indeplinit, o parte din aceasta obligatie era realizata de Municipality (PMB, PS 1-6) din fonduri publice. Din acest motiv, s-a solicitat Expertului Tehnic aprobarea unei „modalitati” de evaluare initiala a conformitatii, prin care Concesionarul ANB sa fie obligat sa compenseze aceste realizari ale Municipality cu valoarea de 6,7 milioane euro, din care sa se realizeze alte extinderi, conform unui „Program” denumit „Lucrari suplimentare”, care sa fie coordonat, deasemenea, de PMB.

Astfel, ANB si AMRSP au inaintat Expertului Tehnic din cadrul Comisiei de Experti spre mediere disputa in legatura cu metodele de evaluare a Nivelelor de Servicii A4 si B2. In luna noiembrie 2010 Expertul Tehnic a elaborat Decizia sa in urma medierii acestei dispute. S-a convenit ca AMRSP va evalua conformitatea NS A4 si B2 numai dupa primirea Deciziei de mediere a Expertului Tehnic si semnarea Actului Aditional la CC, prin care partile vor pune in aplicare aceasta Decizie.

Urmare acestei solicitari, programul „Lucrari suplimentare” a fost aprobat de catre Expertul Tehnic si insusit de ANB, urmand ca prin aprobarea CGMB acesta sa devina „Investitie obligatorie” in cadrul CC.

Dupa aprobarea Actului Aditional la CC si prezentarea de catre ANB a documentelor justificative solicitate de AMRSP, urmeaza sa fie analizata si aprobata evaluarea initiala a conformitatii NS A4 si B2, in termen de maxim 90 zile.

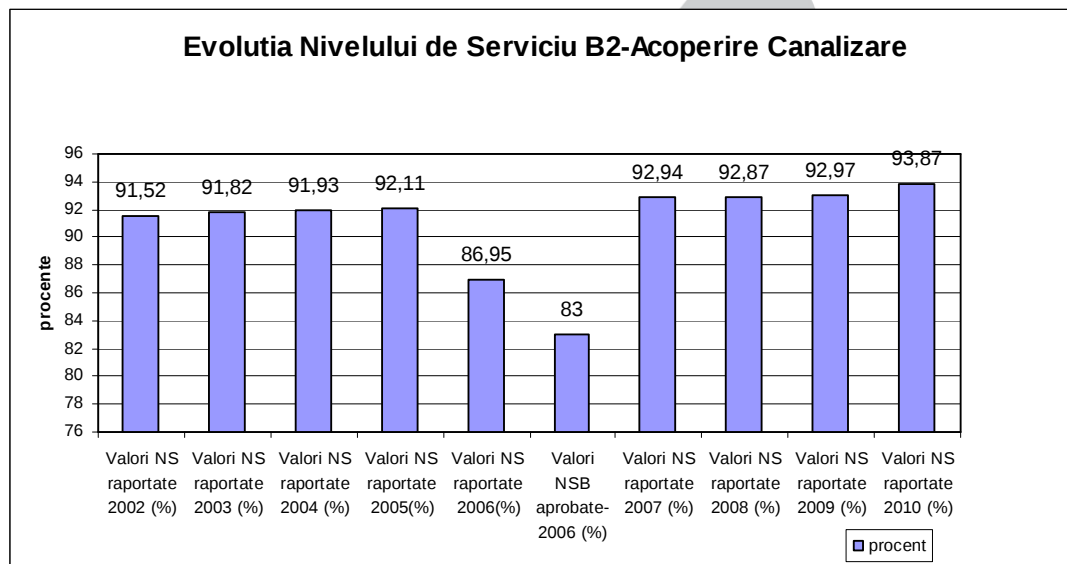


Executie lucrare retea de canalizare in zona Bd. Andronache, sector 2



*Retea de canalizare existenta in zona Bd. Andronache, sector 2***4.A.10.11 Evolutia Nivelului de Serviciu B2 – Acoperire canalizare**

Denumire	Valori NS rap. 2002 (%)	Valori NS rap. 2003 (%)	Valori NS rap. 2004 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NSB aprob. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)
procent	91,52	91,82	91,93	92,11	86,95	83	92,94	92,87	92,97	93,87



4.A.11. "B3" Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.11.1 Definitie : Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia

4.A.11.2 Formula de calcul : raportul dintre numărul de cazuri notificate și rezolvate în intervalele de timp specificate în Contractul de Concesiune și numărul total de cazuri notificate ca infundări 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 în termen de 3 luni conform Contractului de Concesiune, Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a – Nivelele Serviciilor, clauza 1.4.

În urma remedierilor facute de ANB și a verificării celui de-al 2-lea Raport de Evaluare Inițială la Conformității pentru noua perioadă de evaluare continuă 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 Continuării Conformității este 24.01 a fiecărui an.

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

4.A.11.5 Monitorizat prin : În principal, AMRSP analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum și tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare.

4.A.11.6 Excluderi Admisibile (E.A):**Tipuri de Excluderi Acceptabile prevăzute de Contractul de Concesiune:**

Infundările care apar datorită :

- Cantități excesive de pietris, etc. Care intră în gura de scurgere datorită lucrărilor de construcții adiacente, caz în care antreprenorul responsabil pentru construcție trebuie să mențină gura de scurgere liberă și în bună stare;
- Zapada care blochează gura de scurgere;
- Precipitațiile cu o frecvență de revenire de o dată la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale și canalele să fie incapabile de a face față debitului de ploaie. În astfel de împrejurări pot fi raportate multe guri de scurgere infundate și inundații cu apă murdărie ale gospodăriilor. Trebuie acordată prioritate cazurilor de inundare a gospodăriilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” până la „o curățire în cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligația de a demonstra că respectivele precipitații se încadrează în criteriile cerute;
- Necurățarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile;
- Supraincercarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.

ARBAC a reglementat prin Decizia nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, înregistrare, calculare, raportare, verificare și aprobare a Excluserilor Admisibile.

4.A.11.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

- înălțurarea infundării în 24 de ore de când a fost raportată, în cel puțin **75%** din incidente;
- înălțurarea infundării în 96 de ore de când a fost raportată, în cel puțin **98%** din incidente;

II. MONITORIZARE ȘI 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 10 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3, cuprinzand notificările înregistrate în perioada 02.12.2009 – 01.12.2010 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (06.12.2009 – 05.12.2010) cu următoarele valori :

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **95,19%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **97,97%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, pentru **0,03%** din incidente;

Raportul Anual ANB pentru anul 10 de concesiune

“Raportul ANB, anul 10 de concesiune” cuprinde notificările înregistrate în perioada de timp cuprinsa între 17.11.2009 – 16.11.2010 cu următoarele valori ale N.S B3:

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost notificata, in **95,19%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost notificata, in **97,97 %** din incidente;
- inlaturarea infundarii in peste 96 de ore de cand a fost notificata, in **0,03%** din incidente;

4.A.11.10 Monitorizare si Evaluare:

Conform Contractului de Concesiune, după obținerea Conformității, evaluarea se face după o perioadă de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obținută prin Decizia AMRSP nr. 30/22.12.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B3 în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2009– 05.12.2010.

Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 in anul 10 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 93424 / 15.12.2010, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3”, cu notificări înregistrate în perioada 02.12.2009 – 01.12.2010 și tratate în Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 06.12.2009 – 05.12.2010.

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 aprilie și septembrie 2010. S-au verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 15.12.2010 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 4447 notificări de guri de scurgere infundate .

În urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

Total cazuri notificate și confirmate ca infundări GS = **3202**

- Total notificări neconfirmate ca infundări GS = 1245

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 număr de 160 cazuri notificate ca infundări de guri de scurgere, neînregistrându-se anomalii în înregistrările făcute.

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

c) **Analiza Excluderilor Admisibile (EA):**

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

d) **Concluzii:**

In urma verificării Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii, Consiliul Executiv al AMRSP, prin Decizia nr. 30/22.12.2010, 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
3502	0	≤ 24 ore	3048	95,19	75	
		≤ 96 ore	3201	99,97	98	
		>96 ore	1	0,03	2	

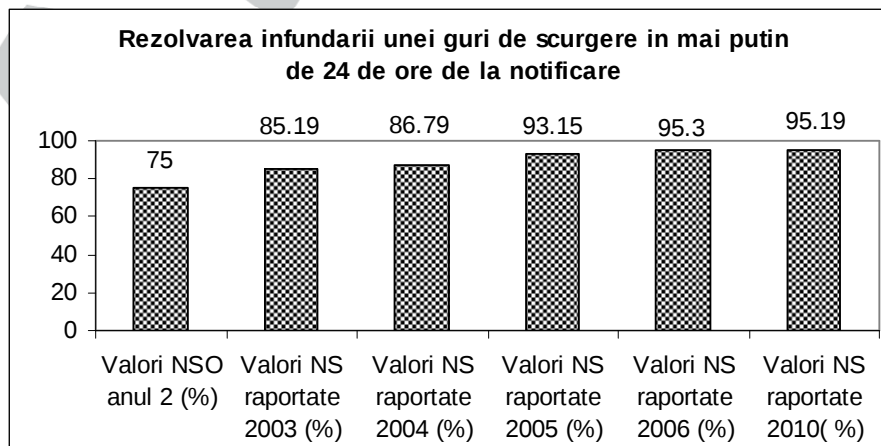
Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in anul 10 de concesiune :

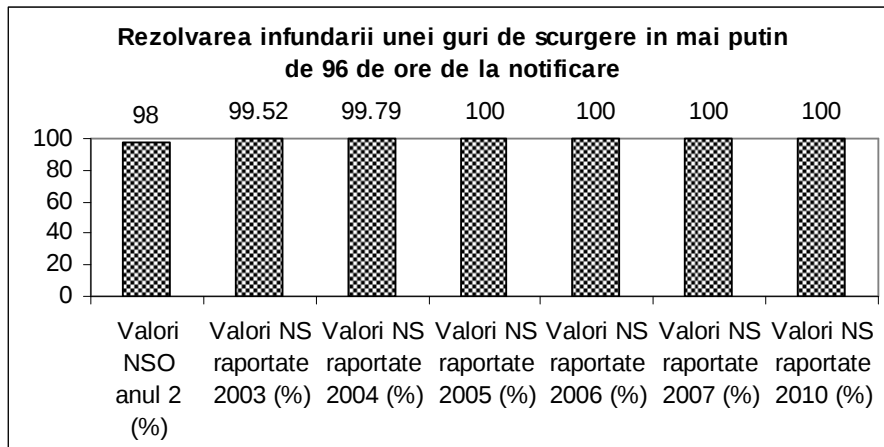
Prin scrisoarea nr.2473/17.01.2010, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul 10" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 10 de concesiune, in perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, Nivelul Serviciului B3 a fost mentinut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

4.A.11.11. Evolutia Nivelului de Serviciu B3 Timpul intre notificarea infundării 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 10 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 28.08.2009 – 27.08.2010 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009- 27.09.2010, prezinta urmatoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 2 zile de la raportare in **50,88%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in **83,63%** 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 10 de concesiune

“Raportul ANB, anul 10 de concesiune” cuprinde notificările din perioada de timp cuprinsă între 17.11.2009 – 16.11.2010 cu următoarele valori ale N.S B4.1:

- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 2 zile de la raportare în cel puțin **53,99%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în 7 zile de la raportare în cel puțin **84,88%** din incidente;
- repararea prabusirii, executarea umpluturii și refacerea pavajului în timp de o luna de la raportare în **100%** din incidente;

4.A.12.10. Monitorizare și Evaluare:

Conform Contractului de Concesiune, după obținerea Conformității, evaluarea se face după o perioadă de 12 luni de la ultima certificare, care a fost obținută prin Decizia ARBAC nr16/26.10.2010 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformității NS B4.1 în Perioada de Evaluare a Continuării Conformității 28.09.2009 – 27.09.2010.

Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B4.1 în anul 10 de concesiune:**a) Analiza informațiilor obținute de la ANB:**

Prin scrisoarea nr.81927/07.10.2010, ANB a transmis “Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B4.1”, cu notificări înregistrate în perioada 29.08.2009 – 28.08.2010 și tratate în Perioada de Evaluare Continuă a Conformității 28.09.2009 - 27.09.2010.

În urma verificării bazei de date comună, s-a constatat că aceasta are formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.21/04.08.2003.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate în perioadele aprilie și septembrie 2010.

S-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în Raportul de Evaluare a Continuării Conformității, transmis de ANB în data de 07.10.2010, cu verificarile 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 926 notificări de prabusiri canal colector.

În urma efectuării constatării au rezultat următoarele:

- Total notificări confirmate ca prabusiri = 783

din care:

- total notificări multiple pentru același caz = 215
- cazuri care au fost luate în calculul de evaluare din 2008 = 1
- (fisa RC090821240)

=>Total cazuri notificate și confirmate ca prabusiri = 568

- Total notificări neconfirmate ca prabusiri = 142

din care total notificări multiple pentru același caz = 7

=>Total cazuri notificate și neconfirmate ca prabusiri = 135

Durata de rezolvare a notificărilor de prabusire canal colector a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora finalizării umpluturii și refacerea pavajului.

Verificând Fisele de intervenție aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat că, în general, aceste notificări sunt cazuri de tasare carosabil care nu afectează canalizarea, curățări cămine de inspecție și infundare de canal colector. Cazurile de infundare au fost transferate în baza de date aferentă NS B4.2, tratate și rezolvate ca infundare de canal colector (nu au fost trecute la toate cazurile cu trasabilitate către NS B4.2, numărul fisei de intervenție).

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	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
600	0	≤ 2 zile	289	50,88	30	-
		≤ 4 zile	384			
		≤ 7 zile	475	83,63	75	-
		≤ 14 zile	541			
		≤ 30 zile	568	100	100	-

Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in anul 10 de concesiune :

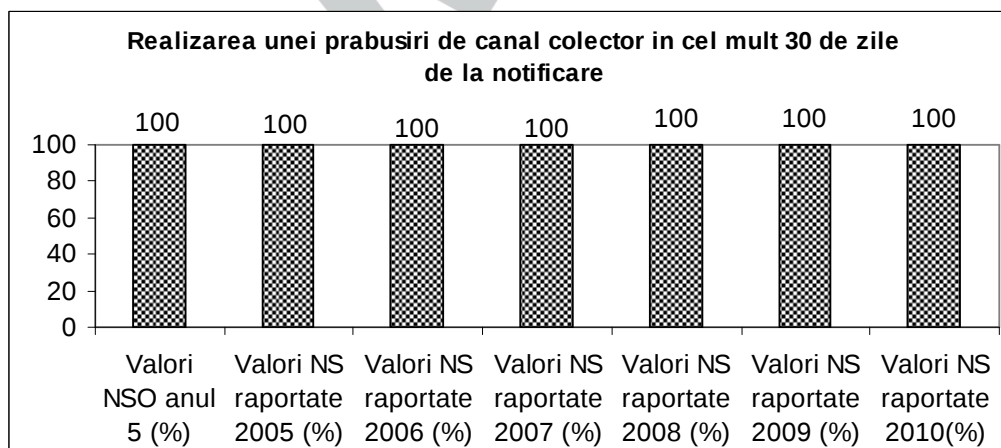
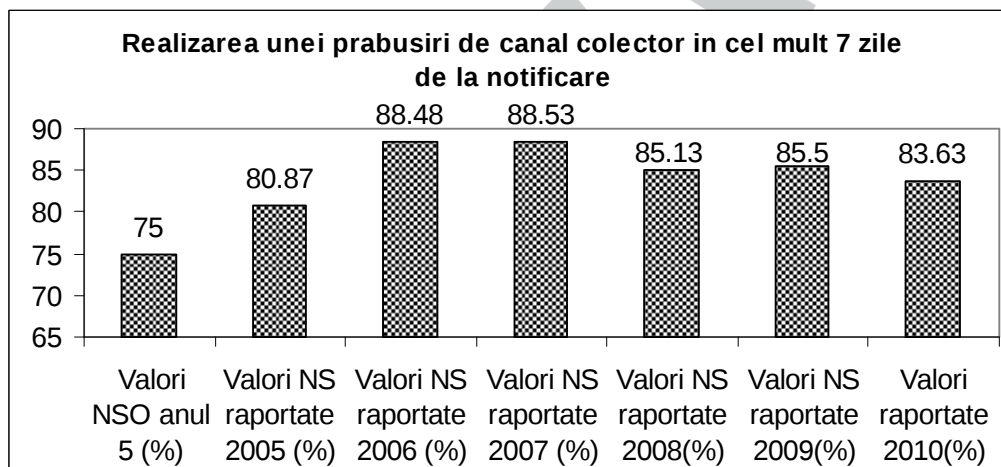
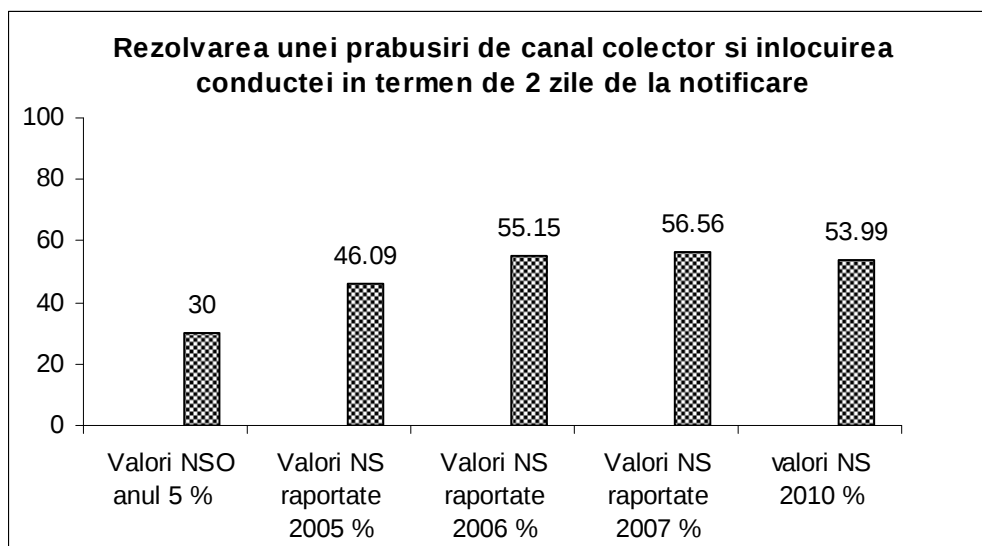
Prin scrisoarea nr. 2473/17.01.2009, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 10" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 10 de concesiune, in perioada 17.11.2009– 16.11.2010, 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. 2010 (%)
Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei	≤ 2 zile	30	46,09	55,15	53,99
	0 ÷ 7 zile	75	80,87	88,48	84,88
	0 ÷ 30 zile	100	100	100	100



4.A.13. "B4.2" 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 10 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2, cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2009 – 25.09.2010 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010), prezentand urmatoarele valori ale NS B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,42%** 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 10 de concesiune

"Raportul ANB, anul 10 de concesiune" cuprinde notificarile din perioada de timp cuprinsa intre 17.11.2009 – 16.11.2010 cu urmatoarele valori ale N.S B4.2:

- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in **93,24%** 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 10 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 81927/07.10.2010, ANB a transmis "Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2", cu notificari inregistrate in perioada 26.09.2009 – 25.09.2010 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010.

b) Verificarile efectuate:

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele aprilie si septembrie 2010. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de ANB in data de 07.10.2010, 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 evidentiarea fisei de reparatie RC.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 19991 notificari de infundari canal colector, din care 2875 de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

De asemenea, nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art.2 al Deciziei ARBAC nr. 28/2006 si 2 cazuri care au intrat la evaluarea din 2009, astfel incat:

- Total notificari de infundari canal colector = 19989

Din care:

Total notificari confirmate ca infundari canal colector = 17126

din care:

- total notificari multiple pentru acelasi caz = 3749

- cazuri luate in calculul de evaluare an 2009 = 2

=> Total cazuri notificate si confirmate ca infundari canal colector = 13376

- Total notificari neconfirmate ca infundari canal colector = 2875

din care:

total notificari multiple pentru acelasi caz = 316

=> Total cazuri notificate si neconfirmate ca infundari canal colector = 2549

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 AMRSP, prin Decizia nr. 19 / 26.10.2010, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric		Numeric	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	1
15336	0	≤ 24 ore	12496	93,42	75	
		≤ 48 ore	13376	100	100	
		>48 ore	0	0,00	0	

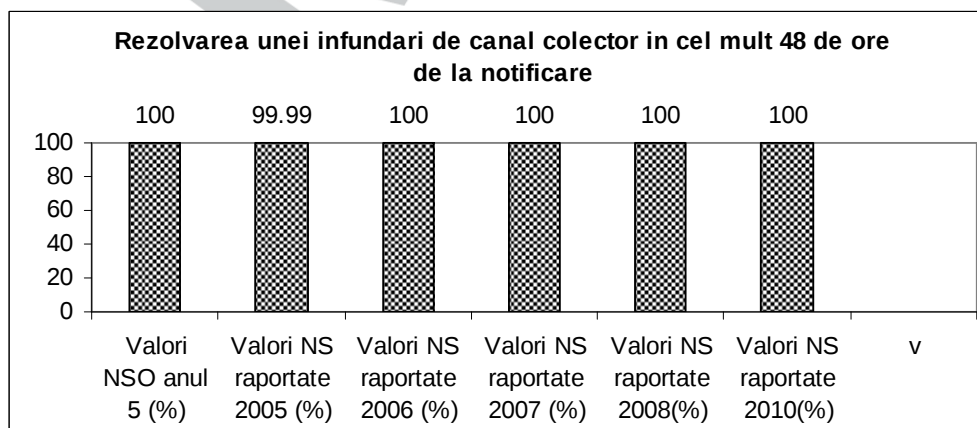
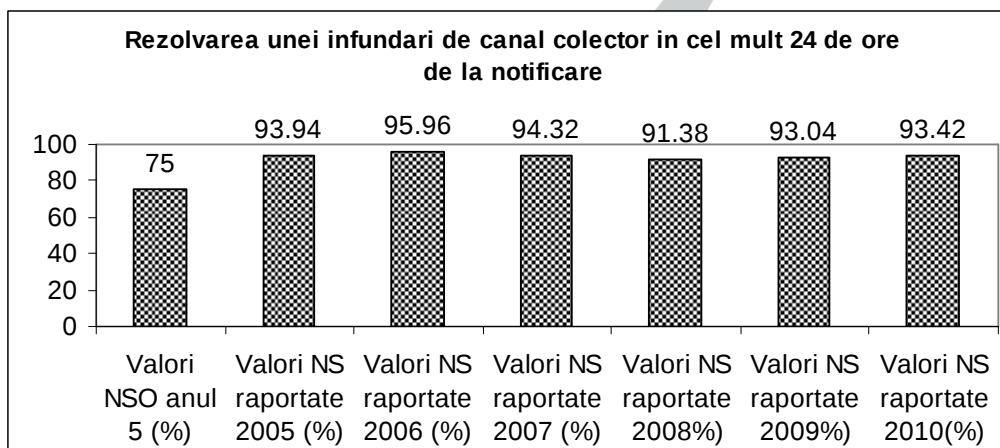
Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in anul 10 de concesiune :

Prin scrisoarea nr. 2473/17.01.2011, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 10" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 10 de concesiune, in perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, 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 vidanate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii.

4.A.14.3 Termen limita de conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002). Termenul limita de conformitate la care s-a realizat Conformitatea Nivelului Standard Obiectiv a fost 24.01.2003.

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

In urma remedierilor facute de ANB si a verificarii Raportului de Evaluare Initiala a Conformitatii pentru noua perioada de evaluare continua 04.10.2002- 03.12.2002, Consiliul Executiv al ARBAC, prin Decizia nr.2/14.01.2003, a aprobat Certificarea Nivelului de Serviciu B4.3.

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

4.A.14.5 Monitorizat prin : In principal, 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 Excluderilor Admisibile.

4.A.14.7 Nivel Standard Obiectiv (NSO):

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

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

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

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

4.A.14.9 Monitorizare si Rapoarte ANB in anul 10 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 06.12.2009 – 05.12.2010 s-au prezentat urmatoarele valori:

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

Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

"Raportul anual, anul 10 de concesiune" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010 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 10 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB:

Prin scrisoarea nr. 93424/15.12.2010, 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 06.12.2009 – 05.12.2010.

b) Verificarile efectuate:

Evaluarea Continuarii Conformitatii s-a realizat pe baza datelor din perioada de evaluare de 12 luni, 06.12.2009 – 05.12.2010, tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii luandu-se in calcul toate notificarile 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 15.12.2010 cu verificarile efectuate la cele 6 Centre Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date comuna aferenta NS B3, NS B4.1 si NS B4.2 si Fisele de Interventie si de Reparatie .

In urma efectuarii constatarii au rezultat urmatoarele:

- Total notificari cu risc de inundare sau extinderea inundarii : 284 din care :

- 252 de cazuri din infundari

- 32 de cazuri din prabusiri

=>Total cazuri care au necesitat instalarea unui aranjament alternativ = 284

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 AMRSP, prin Decizia nr. 31 / 22.12.2010, a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii N.S B4.3 la urmatoarele valori:

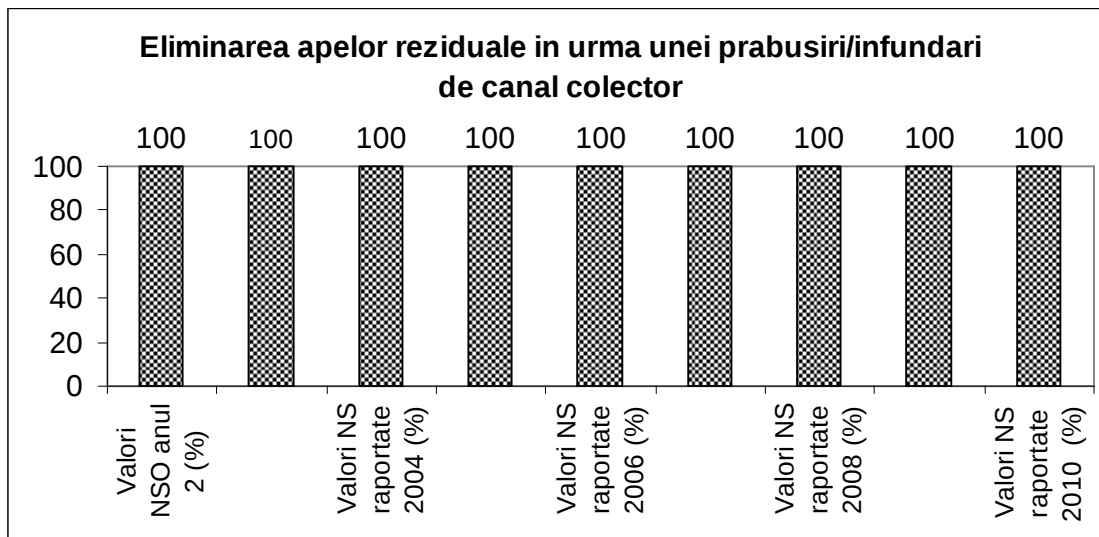
Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
92	92	0	0	≤ 6 ore	284	100	100	
				>6 ore	0	0	0	

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

Prin scrisoarea nr. 2473/17.01.2011, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 10" privind perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

În urma verificărilor efectuate se constată că în cursul anului 10 de concesiune, în perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, Nivelul Serviciului B4.3 a fost menținut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

4.A.14.11. Evoluția Nivelului de Serviciu B 4.3 Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbusiri/infundări 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 10 de concesiune:

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

„Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii” cuprinzand notificarile inregistrate in perioada 26.09.2009 – 25.09.2010 si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010 cu urmatoarele valori ale N.S. B5:

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

Raport Anual ANB anul 10 de concesiune

„Raportul ANB, anul 10 de concesiune” pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010 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 10 de concesiune:

a) Analiza informatiilor obtinute de la ANB

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 81927/07.10.2010, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de

Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificările privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale , inregistrate in perioada 26.09.2009 – 25.09.2010 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2009 – 27.09.2010.

b) Verificarile efectuate

Verificarile sistematice ale registrelor Concesionarului au fost efectuate in perioadele Aprilie – Septembrie 2010. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 07.10.2010 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: 539

din care:

- 539 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 AMRSP prin Decizia nr. 20 / 26.10.2010, a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 cu urmatoarele valori:

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Exclud. Adm. (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO
Num. total	Tip client	Num./ tip client	Num.		Num.	Tip client	Num.	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
539	Gospodarii	497	0	≤48h	539	Gosp.	4976	10 0	95	
	Agenti Economici	26				Ag.Ec.	26			
						Inst.pb	16			
	Institutie publica	16		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.pb	0			

Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in anul10 de concesiune :

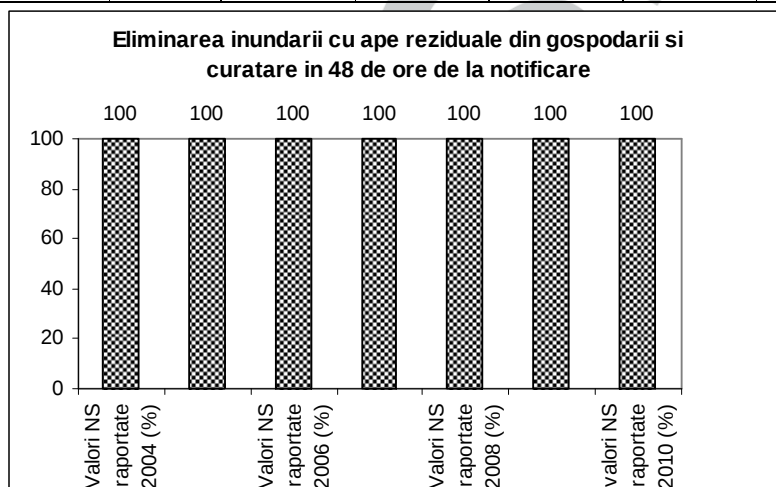
Prin scrisoarea nr. 2473/17.01.2011, ANB a transmis "Raportul anual pentru anul contractual 9" pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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.

În urma verificărilor efectuate se constată că în cursul anului 10 de concesiune, în perioada 17.11.2009 – 16.11.2010, Nivelul Serviciului B5 a fost menținut peste Nivelul Standardului Obiectiv.

4.A.15 Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare

Denumire	Timp de rezolvare cf contract	Valori NSO anul 2003 (%)	Valori NS rap. 2004 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)
Eliminarea inundării cu ape reziduale din gospodărie și curățare	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 " bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei

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:

a) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) - 2010

In 07.10.2010 ANB a transmis un raport ECC, pentru o perioada cuprinsa de la inceputul concesiunii (17.11.2000) pana la 02.09.2010. Raportul ANB cuprinde urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	112391
Numarul de bransamente contorizate	110435
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1785
Numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	2

Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	44
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	101
Nivel de Serviciu realizat	99,98%
Conformitate (conform Contract Concesiune)	99%

b) Raport anual 2010

Raportul ANB pentru anul 2010 prezinta urmatoarele informatii:

Numarul total de bransamente	112834
Numarul de bransamente contorizate	110786
Numarul de bransamente propuse ca EA1 (bransamente inchise)	1916
Numarul de bransamente propuse ca EA 2 (Complexe Comerciale/platforme industriale)	2
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.1 (retele telescopice)	30
Numarul de bransamente propuse ca Excluderi Admisibile de tipul EA4.2 (bransamente comune)	79
Nivel de Serviciu realizat	99,98%
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
17.11.2010	112834	110789	2045	2027	99,98

4.A.16.10. Evaluare AMRSP**Istoric**

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%, motivul respingerii Nivelului de Serviciu C1 – Clienti contorizati ca procent din total a fost constatarea lipsei montarii contoarelor de catre ANB la blocurile din aria „retelelor telescopice” si a „contoarelor comune”.

Analiza rapoartelor de conformitate ale ANB prezentate pentru anii 2004 si 2005 au condus la Decizia ARBAC nr.45/2004, Decizia ARBAC nr.42/2005 de respingere a Conformitatii NS C1, pentru aceleasi motive ca si cele de la Decizia 32/2003.

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 132 de statii de hidrofor (Rețelele Telescopice) si a celor 257 de „contoare comune”.

In urma 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.

Anul 10 de Concesiune

Analiza informatiilor obtinute de la ANB

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

Analiza raportului ECC al ANB din 07.10.2010

In urma primirii Raportului ANB din 07.10.2010, AMRSP 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 AMRSP 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.

Tinand seama de HCGMB nr.69/2006 si de HCGMB nr.55/2009, Autoritatea de Reglementare Tehnica a emis Decizia nr.21/2010 privind aprobarea scrisorii de conformitate.

Analiza informatiilor din Raportul Anual 2010 al ANB

Pentru anul 10 de concesiune, ANB a transmis informatii asa cum sunt prevazute la 4.A.16.9 (b), dar si sub forma unei baze de date in format electronic. Informatiile respecta prevederile HCGMB nr.69/2006 si HCGMB nr.55/2009

Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de EA. ANB a propus in cadrul Raportului Anual un numar de 30 de EA cu codul EA4.1 – rețele telescopice (respectand prevederile HCGMB nr.69/2006), 1916 de tipul EA1 – bransamente inchise, un numar de 2 cazuri incadrate in categoria EA2 – Complexe comerciale/platforme industriale si un numar de 79 de tipul EA4.2 – bransamente comune (respectand prevederile HCGMB nr.55/2009).

Fata de Deciziile anterioare privind evaluarea NS C1, cand 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, tinand seama de prevederile art.5 al HCGMB nr.55/2009 AMRSP a aprobat si aceste tipuri de EA.

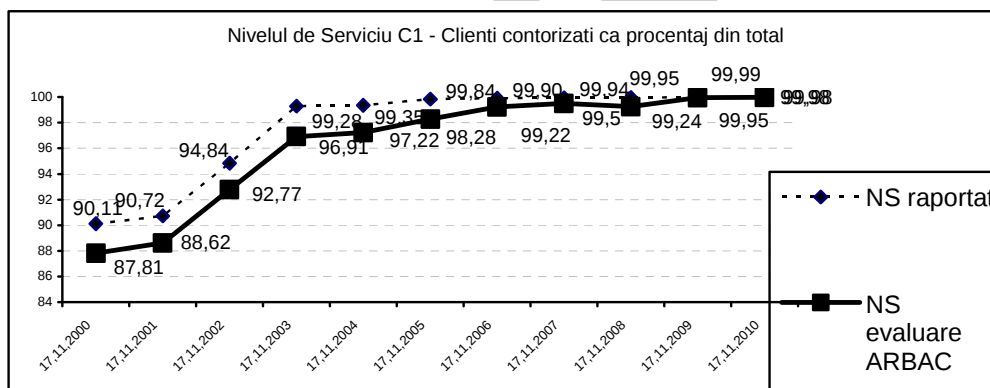
Prin Hotararea nr.69/2006 si Hotararea nr.55/2009, CGMB a stabilit drept EA lipsa contorizarii blocurilor din aria Rețelelor Telescopice „RT” si a Bransamentelor Comune „BC”, motiv pentru care AMRSP nu a mai considerat drept neconforme cazurile de bransamente ale clientilor (blocuri, imobile) alimentate prin 132 RT si 257 BC, asa cum a facut in anii anteriori. Analizand cazurile de tipul EA1 – bransamente inchise, s-a constatat ca acestea sunt inchise la cerere sau in urma refuzului repetat de plata a facturilor, acceptandu-se numarul de 1916 de EA.

Cazurile de tipul EA2 – Complexe comerciale/Platforme Industriale, au fost considerate drept EA, fiind greu de realizat separarea proprietatilor. Astfel au fost aprobate si cele 2 cazuri (din cele 6 existente in anii anteriori) de EA2 prezentate de ANB.

In tabelul de mai jos este redată sub forma de cifre, evaluarea ARBAC, care a corectat raportarile ANB de a lungul celor 10 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
2010	79	112834	110786	99,98

4.A.16.11 Evolutia indicatorului C1 - bransamente contorizate ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor Clienti, existente la Data Licitatiei



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 AMRSP 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, AMRSP 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:

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

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

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

E.A. Suplimentare

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

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

Concesionarul a mai identificat pentru NS C2 alte tipuri de EA suplimentare si anume: Tip EA13 – drum blocat de terti si Tip EA 14 – Clienti clandestini / renuntari / amanari. Aceste tipuri de EA suplimentare, urmeaza sa fie verificate si aprobate de 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 10 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 28.03.2009 – 27.03.2010 si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.06.2009 – 27.06.2010).

Din Raportul ANB, dintr-un total de 340 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: **36 solicitari**, s-au realizat **22**, au fost solicitate = **14 excluderi**, conformitatea s-a realizat in proportie de **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 304 solicitari, s-au realizat un numar de 298 proiecte. Cele 6 pentru care nu s-a realizat proiect, motivele au fost fie documentatie incompleta, fie avize tehnice negative. A rezultat astfel conformitatea = 100%;
- 3) bransamente apa si / sau racorduri canal executate cu terti si pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor. Au fost **112 solicitari**, dintre cele **123 optiuni de realizare cu terti**. S-au realizat **112 receptii**, a rezultat astfel conformitatea **100%**.
- 4) ANB a raportat un numar de 181 de cazuri pentru care nu s-a mai solicitat executia lucrarii.

Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

1. executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB $\leq$ 3 luni
total 43 solicitari, din care:

- 31 cereri realizate, rezultand conformitatea = 100%
- 11 cereri de tipul EA1 - autorizatii de constructie/ avize solicitate si neeliberate;
- 1 executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni;

2. executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB, total 275 solicitari, din care:

- a) 275 cereri proiectare bransament si/ sau racord de catre ANB, realizate 275;
- b) 113 cereri receptie bransament si/ sau racord de catre ANB, realizate 113.

4.A.17.10 MONITORIZARE SI EVALUARE AMRSP:

Conformitatea Initiala pentru atingerea NSO a fost acordata de ARBAC in cea de a patra perioada de EIC – in anul 2004 (dupa respingerea primelor trei Rapoarte ale ANB), motiv pentru care s-a emis Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/28.07.2004. Conformitatea realizata a fost de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in anul 10 de concesiune:

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

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

Din baza de date transmise de ANB, cu scrisoarea nr.68627/05.07.2010, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru NS C2, s-au selectat aleator un numar de 28 de dosare naveta, si s-au solicitat copii ale acestora de catre responsabilul NS C2 al AMRSP. Acestea au fost verificate la sediul ANB. Verificarea acestora s-a realizat in modul urmator, pentru:

a) executia lucrarii cu ANB, cand s-au verificat un numar de 5 Dosare Naveta ale caror lucrari au fost finalizate prin realizarea lucrarii de catre echipe ale ANB si s-au obtinut fotocopii ale documente care atesta timpii de executie.

S-au verificat un numar de 4 Excluderi Admisibile propuse de ANB si anume:

- 3 excluderi de tipul C2-EA1, respectiv Autorizatii de Construire neeliberate;
- 1 excludere de tipul C2-EA14, respectiv lucrare executata clandestin de catre client

Pentru toate aceste tipuri de EA, s-au solicitat in scris si obtinut fotocopii ale documentelor care atesta aceste tipuri de excluderi pentru toate cele 4 Dosare Naveta.

b) solicitari de receptie, atunci cand beneficiarul a optat pentru realizarea lucrarilor cu terti. S-au verificat si fotocopiat cererile de aviz tehnic si de realizare a proiectelor, precum si solicitarea de receptie si procesul-verbal de receptie la un numar de 9 Dosare Naveta.

Nu s-au constatat neconcordanțe între datele raportate si documentele existente in dosare.

c) proiecte pentru care nu s-a mai solicitat executia. S-au verificat un numar de 10 Dosare Naveta si s-au obtinut copii de pe cererea avizului tehnic si de realizare a proiectului precum si adresa de instiintare catre petent prin care se aduce la cunostinta ca proiectul este finalizat. Exista un proiect care a primit aviz negativ si 2 proiecte care au documentatia incompleta, existant pericolul ca atunci cand petentul doreste sa execute lucrarea si sa-si completeze documentatia, aceasta sa nu mai fie posibila datorita expirarii avizelor si a modificarii valorii proiectului. Exista deasemenea 2 proiecte la care solicitantii si-au executat clandestin proiectele, iar pentru 1 caz s-a renuntat la executia lucrari.

In cadrul acestei verificari, s-a constatat ca toate datele din baza de date transmisa la AMRSP, in legatura cu Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C2, coincid cu cele din Dosarele Naveta verificate de responsabilul Nivelului de Serviciu C2.

S-au verificat si cele 44 de cazuri care au fost reportate de ANB in perioada urmatoare evaluarii anterioare, constatandu-se ca pentru toate cazurile care fie au optat pentru executia cu ANB sau au solicitat receptii in urma executiilor cu terti perioadele in care s-au realizat solicitarile clientilor se incadreaza in prevederile Contractului de Concesiune.

Evaluarea NS C2 pentru anul 10 de concesiune:

“Raportul Anual” cuprinde perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

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 **318** proiecte realizate la termen (din care 34 s-a optat pentru executie de catre ANB, **275** pentru realizarea de executie de catre Terti, iar pentru **113** 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 **31 de** cazuri ramase dupa aprobarea a 12 cazuri de EA, (totalul solicitarilor fiind de 43), conformitatea fiind de **100%**, fata de prevederea Contractul de Concesiune de 99%:

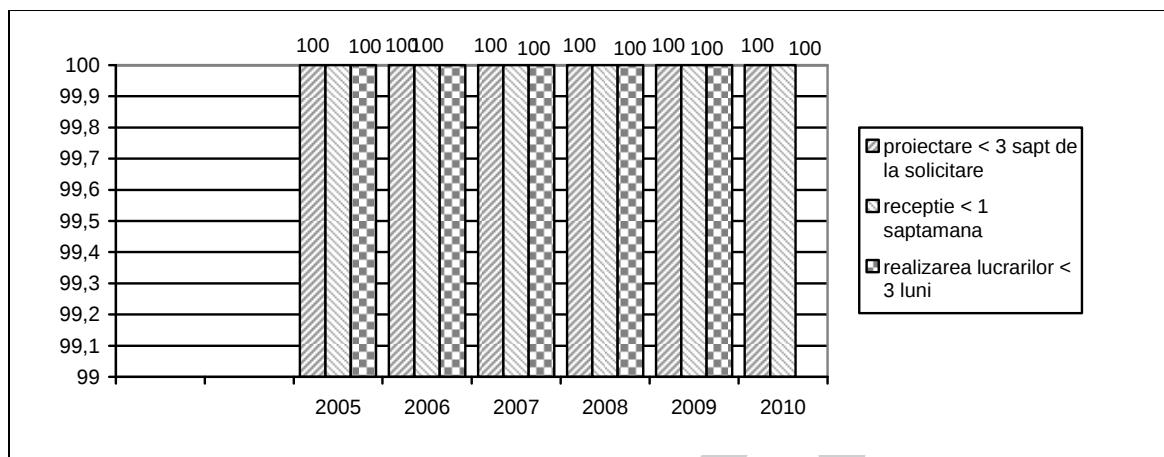
c) pentru bransamente de apa si/sau racorduri canal pentru care s-a solicitat receptionarea lucrarilor de catre ANB in cel mult 7 zile de la solicitare: **113** receptii realizate la termeni, conformitatea fiind de **100%**, fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99%.

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 10 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

[illegible]



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, AMRSP 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 10 de concesiune

Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru anul 10

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2010, avand drept perioada de evaluare 28.09.2009 – 27.09.2010.

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 **100 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile pentru **0 %** din cazuri;

Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010, iar datele raportate au fost urmatoarele :

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **100 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0%** din cazuri.

4.A.18.10 Monitorizare si evaluare

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 nr.15/23.10.2009 si Decizia AMRSP nr.22/26.10.2010 au aprobat Evaluarea de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2009- 27.09.2010

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, AMRSP a reusit sa identifice "natura problemei" continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrarile bazei de date a Nivelului de Serviciu. Lipsurile constatate nu au influentat evaluarea acestui NS.

b.Verificari efectuate

In urma verificarilor, atat a documantelor transmise de ANB, in format electronic, cat si a vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Dispecerat si Monitorizare si Directia Comerciala, AMRSP a constatat ca fata de formatul inregistrarilor aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003, lipsesc informatii referitoare la: **"nume petent", "adresa petent", "detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei"**. Lipsurile constatate nu au putut influenta modalitatea de evaluare. In baza de date se regaseste insa codul de client, informatie utila pentru o eventuala verificare in detaliu.

La verificarile in baza de date ANB, AMRSP a reusit sa identifice "natura problemei" continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrarile bazei de date a Nivelului de Serviciu. Dintre solicitarile utilizatorilor, 23 se refera la intrebari privind soldul existent, 1 reclama probleme legate de factura, iar restul de 288 au solicitat informatii privind facturarea.

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

- s-a inregistrat verificarea in baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat durata raspunsului scris trimis clientilor;
- s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in Nivelul de Serviciu.

Din toate solicitarile inregistrate in baza de date a ANB pentru Nivelul de Serviciu C3 la "natura problemei", s-au retinut atat codul "intrebari privind facturarea" cat si „confirmare sold”. Intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise, toate au fost luate in calcul la acest NS, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB, cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca, fata de anii trecuti, nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentilor li s-au oferit documente scrise, la solicitarile acestora de la „biroul clienti” al ANB.

Din verificari s-a constatat ca nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de ANB, calculul conformitatii aratand astfel:

Nr. crt.	Specificatie	Valoare
1.	Numarul total de intrabari privind facturarea	312
2.	Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	285
3.	Numarul total de intrebari tratate intre $3 \div 5$ zile	27
4.	Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	312
5.	Numarul total de intrebari tratate intre $5 \div 10$ zile	0
6.	Nivel de Serviciu realizat	100%
7.	Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC	90%

Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile 312

$$NS = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate} \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{312}{312} \times 100 = 100 \%$$

Numarul total de intrabari privind facturarea 312

c) 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 100 %, aceeasi ca valoarea prezentata de ANB.

Evaluarea NS C3 pentru anul 10 de concesiune:

ANB a transmis "Raportul Anual" in care sunt evidentiata rezultatele inregistrate pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

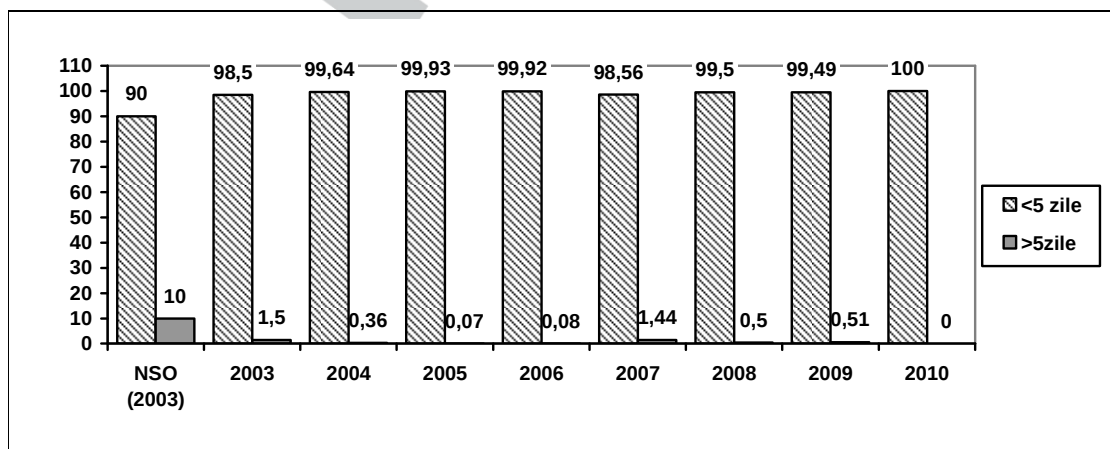
In anul 10 de concesiune, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv, care a fost atins de Concesionar in anul 3 de concesiune. In urma deciziei AMRSP nr.22/26.10.2010 privind Continuarea Conformitatii, ANB a raportat urmatoarele:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile (din 315 solicitari privind facturarea), in **100 %** din cazuri;
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **0%** din cazuri (nu s-au inregistrat cazuri de raspunsuri care audepasit 5 zile).

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

Denumire	Timp de rezolvare cf. CC	Valori NSO anul 3 (%)	Valori NS rap. 2003 (%)	Valori NS rap. 2004 (%)	Valori NS rap. 2005 (%)	Valori NS rap. 2006 (%)	Valori NS rap. 2007 (%)	Valori NS rap. 2008 (%)	Valori NS rap. 2009 (%)	Valori NS rap. 2010 (%)
Timp pentru tratarea solicitarilor privind facturarea	0-5 zile	90	98.5	99.64	99.93	99.92	98,56	99,50	99,49	100
	> 5 zile	10	1.5	0.36	0.07	0,08	1,44	0,50	0,51	0
	TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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



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

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

4.A.19.2 Formula de calcul : raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada de evaluare.

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

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

4.A.19.5 Monitorizat prin : In principal 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 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 10 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, 07.10.2010. Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 18.09.2009 – 17.09.2010, 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 99,55 % din cazuri
raspunsuri expediate prin posta peste 10 zile lucratoare:	in 0,45 % din cazuri

b) Raport Anual ANB, anul 10 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010, iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

raspunsuri expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare:	in 99,54% din cazuri
raspunsuri expediate prin posta peste 10 zile lucratoare:	in 0,46 % 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 si Decizia AMRSP nr. 23/26.10.2010 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii pentru NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada (28.09.2009-27.09.2010):

a. Analiza informatiilor obtinute de la SC Apa Nova SA

Au fost luate in calcul toate reclamatile scrise primite la ANB in perioada 28.09.2009 – 27.09.2010, tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare care este 17.09.2010.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 1120 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 iar ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004), decizia ramanand in vigoare.

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

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

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

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	126
Reclamatii factura	575
Reclamatii bransamente	177
Reclamatii calitate mediu	26
Reclamatii racord canalizare	134
Reclamatii diverse probleme	82
TOTAL	1120

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 ANB a fost atentionat in scris 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.

Regula transmiterii unor raspunsuri imediate clientilor este un element pe care ANB il foloseste pentru a avea o mai buna comunicare cu clientii sai si 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 solutionata 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 mentionate, referitoare la tratarea reclamatiiilor tehnice privind raspunsurile 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, AMRSP a efectuat mai multe verificari 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 s-a putut concluziona faptul ca ANB a respectat precizarile AMRSP.

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

c. Alte constatari

Statistic se poate observa o scadere a numarului de reclamatii scrise in anul contractual 2009-2010 fata de anul contractual 2008-2009, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	2008-2009	2009-2010
Reclamatii citire	281	126
Reclamatii factura	741	575
Reclamatii mediu	283	177
Reclamatii bransamente	12	26
Reclamatii retea canalizare	239	134
Reclamatii diverse	-	82
TOTAL	1556	1120

d.Concluzii:

In urma analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii, AMRSP a aprobat continuarea conformitatii prin Decizia nr. 23/26.10.2010, conformitatea realizata fiind de 99,55 %.

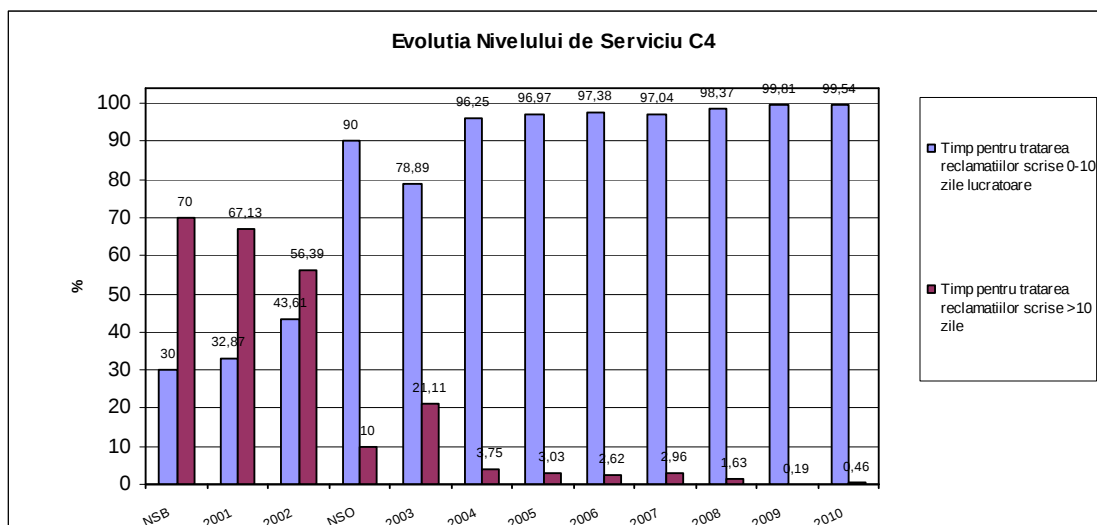
Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in anul 10 al concesiunii:

In anul 10 al concesiunii, se constata mentinerea respectarii Standardului Obiectiv.

De asemenea, se constata o scadere a numarului de reclamatii scrise de la 1556 in anul 9 de concesiune, la 1120 in anul 10 de concesiune.

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

Denumire	Timp de rezolvare conf. CC	NSB (%)	2001 (%)	2002 (%)	NSO (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
Timp tratare reclamatii scrise	0-10 zile	30	32,87	43,61	90	78,89	96,25	96,97	97,38	97,04	98,37	99,81	99,54
	>10 zile	70	67,13	56,39	10	21,11	3,75	3,03	2,62	2,96	1,63	0,19	0,46



4.A.20. "C5" Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

4.A.20.1 Definitie: Timpul pentru a raspunde la apelurile telefonice ale clientilor.

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 include o baza de date detaliata.

4.A.20.5 Monitorizat prin: In principal, 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 EA suplimentare au fost analizate de ARBAC si s-a concluzionat ca "apelurile abandonate" pot fi situatii de Excluderi Admise, insa ele trebuie diferiteiate pe cele doua intervale de timp de raspuns ($\leq 15s$; $30s$), atunci cand se determina conformitatea Nivelului de Serviciu si a propus urmatoarele formule de calcul:

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

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

AMRSP 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 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 10 de concesiune:**Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii predat de ANB in data de 06.12.2010, avand drept perioada de evaluare 27.11.2009 – 26.11.2010, cuprinde urmatoarele date:

Raspuns in 15 secunde :	la 75,71 % din apeluri
Raspuns in 30 de secunde :	la 98,19 % din apeluri
Raspuns in mai mult de 30 de secunde :	la 1,81 % din apeluri

Raportul Anual ANB anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010.

ANB prezinta urmatoarele valori al NS C5- Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor:

Raspuns in 15 secunde :	la 75,61 % din apeluri
Raspuns in 30 de secunde :	la 98,19 % din apeluri
Raspuns in mai mult de 30 de secunde :	la 1,81 % 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 ale clientilor. Datorita dificultatilor intampinate la achizitionarea si instalarea centralei telefonice ANB 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, la care ANB a raspuns prin scrisoarea nr. 8913/23.10.2003, dupa cum urmeaza:

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

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

Conform Contractului de Concesiune s-a trecut la urmatoarea perioada de EIC, luandu-se in calcul totalul apelurilor telefonice primite si tratate in perioada 27.09.2003 – 27.11.2003. Pentru aceasta perioada de timp, ANB a transmis 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, s-a constatat instalarea unui 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 s-a emis Decizia nr. 3/2004 privind Certificarea Initiala a Conformitatii. Totodata, la punctul 2 al Scrisorii de Certificare Initiala a Conformitatii s-a cerut ANB sa imbunatateasca monitorizarea NS C5 prin asigurarea unor inregistrari complete a bazei de date, in conformitate cu Decizia 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 nr.3/2004, 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 si Decizia AMRSP nr. 32/21.12.2010 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii solicitate de ANB.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada (27.11.2009-26.11.2010):

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	304.119
Numarul total de apeluri la care s-a raspuns	293.059
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec.	221.564
Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai putin de 30 sec.	240.957
Numarul de apeluri neconforme	43.341
Timpul mediu de raspuns	11 secunde
Numarul de apeluri abandonate	14.577

Conformitatea realizata de ANB functie de datele de mai sus si transmisa la AMRSP o data cu Raportul ECC pentru perioada (27.11.2009 – 26.11.2010) este:

- 75,61 % fata de SO de 50% pentru apelurile telefonice la care s-a raspuns in mai putin de 15 sec;

- 83,42 % 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 AMRSP, prin Decizia nr. 32/21.12.2010 a aprobat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C5.

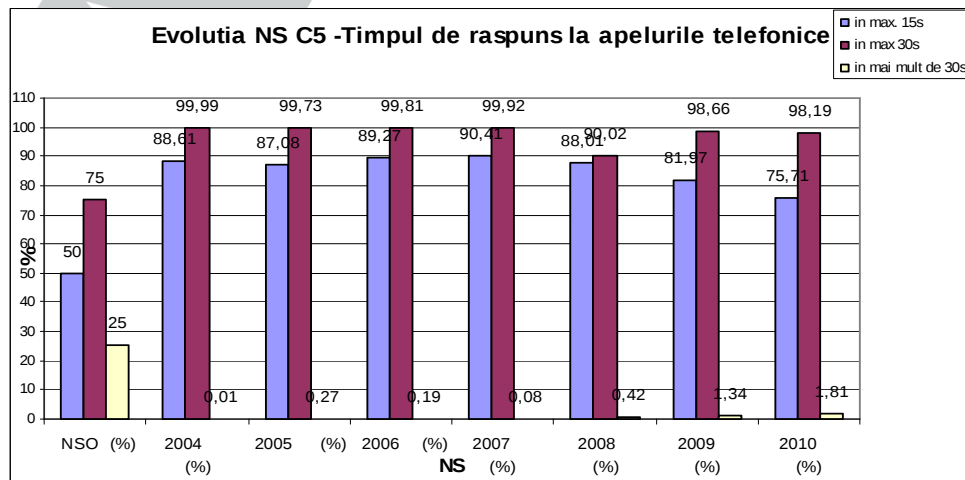
Evaluarea NS C5 pentru anul 10 de concesiune:

Raportul Anual transmis de ANB evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2009 – 16.11.2010.

In perioada de evaluare s-a constatat o crestere continua a numarului de apeluri telefonice primite, cu aprox. 14,25 % fata de anul precedent 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 apelurile telefonice ale clientilor

Denumire	Timp de rezolvare conf. CC	NSO (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
Timp pentru a raspunde la contactele telefonice	in max. 15s	50	88,61	87,08	89,27	90,41	88,01	81,97	75,71
	in max 30s	75	99,99	99,73	99,81	99,92	90,02	98,66	98,19
	in mai mult de 30s	25	0,01	0,27	0,19	0,08	0,42	1,34	1,81



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

4.A.21.1 Definitie: Timpul pentru a trata solicitarile de vizite ale clientilor.

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 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):

Excluderi Admisibile sunt considerate solicitarile de vizite ale clientilor, la care acestia nu se prezinta.

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 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 10 de concesiune:**Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB in data de 07.10.2010, avand drept perioada de evaluare (28.09.2009 – 27.09.2010). 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 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este (17.11.2009 – 16.11.2010), 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 10 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 si Decizia AMRSP nr. 24/26.10.2010 au certificat solicitarile ANB pentru Evaluarea de Continuare a Conformitatii la acest Nivel de Serviciu.

Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) in perioada (28.09.2009-27.09.2010):

a. Verificari efectuate

Din baza de date transmisa de ANB si la sediul ANB s-au verificat documentele 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.

b. Constatari

În această perioadă au fost înregistrate un număr de 235 de solicitări de audiențe, din care 153 de audiențe s-au ținut, iar 82 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 Continuării Conformității pe anul 2010 și din verificările AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat că numărul de audiențe ținute lunar de ANB este de peste 12 audiențe.

Pentru Nivelul de Serviciu C6 au existat 82 evenimente care să constituie motive de EA, prin neprezentarea solicitantului.

c. 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 de reveniri petenților pe același subiect și la diminuarea numărului de litigii înregistrate la AMRSP.

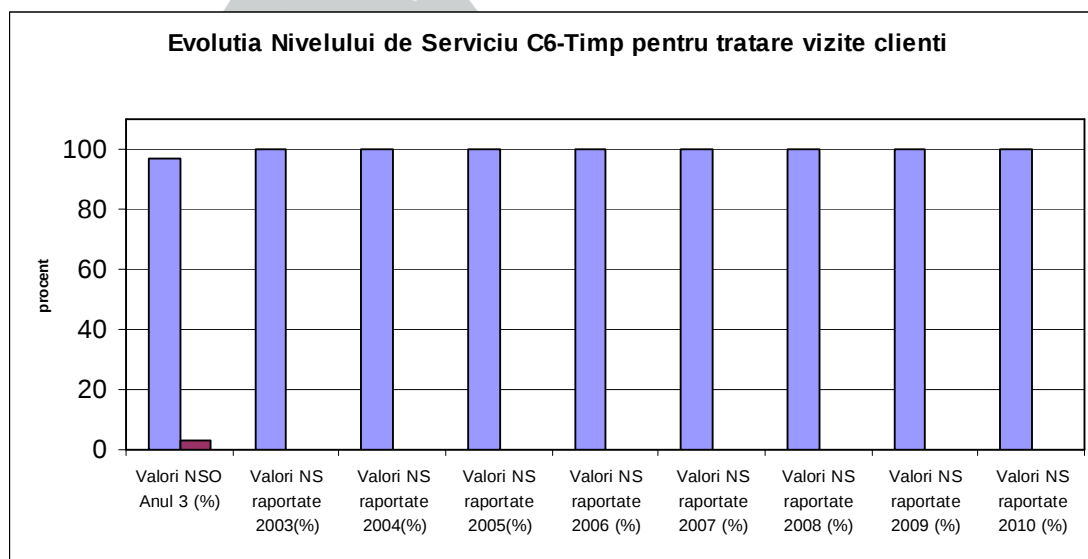
Evaluarea NS C6 pentru anul 10 de concesiune:

ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada (17.11.2009 – 16.11.2010).

În urma verificărilor de către AMRSP a acestui Raport, s-a constatat că în anul 10 de concesiune valorile NS realizate sunt peste Standardul Obiectiv.

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

Timp de rezolvare conf. CC	Valori NSO Anul 3 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	2007 (%)	2008 (%)	2009 (%)	2010 (%)
	97	100	100	100	100	100	100	100	100
	3	0	0	0	0	0	0	0	0



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 AMRSP 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 10 de concesiune, urmare a renuntarii clientului de a mai efectua verificarea.

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) pentru anul 10 :**

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data de 07.10.2010 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2009 - 29.09.2010 si tratate pina la 27.09.2010, raportandu-se un numar de 247 de solicitari privind verificarea contoarelor. Pentru 3 dintre aceste cazuri clientul a renuntat la verificarea metrologica, iar pentru un caz verificarea s-a facut dupa cele 3 luni de la primirea solicitarii, iar cele 243 cazuri ramase au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Valoarea pentru acest Nivel de de Serviciu este de **99,59 %** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare.

Raport Anual ANB pentru anul 10 de concesiune :

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 235, din care 230 de cazuri rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare, iar 1 caz a fost rezolvat in mai mult de 3 luni. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **99,57%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, raportand si 5 cazuri de Excludere Admisibila (pentru renuntarea la verificare).

4.A.22.10 Monitorizare si Evaluarea AMRSP

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 si Decizia AMRSP nr.25/26.10.2010 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2009-27.09.2010**a. Analiza informatiilor**

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 07.10.2010, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

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

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

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

b.Verificarile efectuate

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

c.Alte Constatari

Din cele 244 (intrucat pentru 3 cazuri clientul a renuntat la verificare) de verificari metrologice efectuate, 136 cazuri au avut ca rezultat **“respins”**, ceea ce reprezinta aproximativ ~56% din total, iar 107 cazuri au avut ca rezultat **“admis”**. Din cele 136 de verificari metrologice al caror rezultat a fost **“respins”**, in 106 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea, iar pentru 98 din cazuri s-a acordat utilizatorului **“rabat”**. Pentru 1 caz solicitantul a achitat taxa de verificare peste termen.

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 inregistrarilor in baza de date trebuie sa se includa *“rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarilor”*. In urma solicitarii AMRSP, ANB a transmis informatii referitoare la rabaturile acordate.

d.Concluzii

In concluzie, pentru anul 10 de concesiune, in ~ 56 din numarul total de solicitari (fata de ~55% cat au fost in anul 9 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 AMRSP, 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 10 de concesiune

Pentru anul 10 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 239 in anul 9 de concesiune la 235 in anul 10. 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.

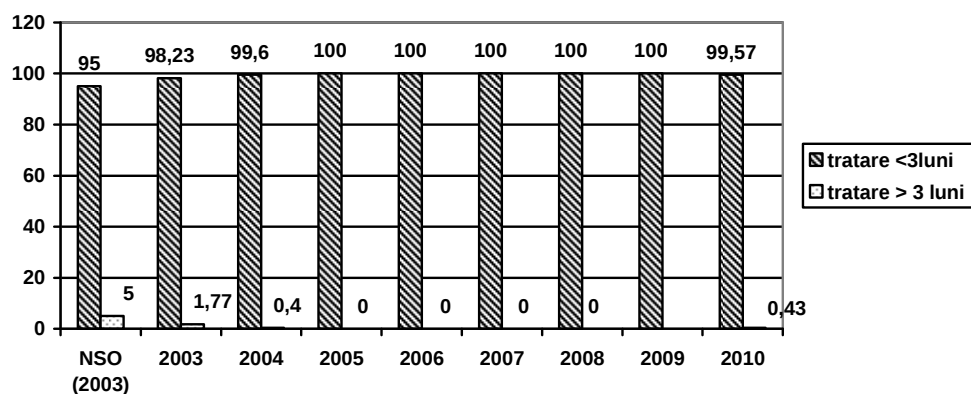
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252	239	235
Nr. contoare existente	89462	92914	95078	101123	108324	110435
% solicitari de verificare	0,3	0,37	0,52	0,25	0,22	0,21



Laborator verificare metrologica - ANB

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 2003 (%)	Valori NS 2004 (%)	Valori NS 2005 - 2009 (%)	Valori NS 2010 (%)
Timp Pentru Tratarea Solicitarilor Privind Acuratetea contorizarii	In maxim 3 luni de la Solicitare	95	98,23	99,6	100	99,57
	In mai mult de 3 luni de la Solicitare	5	1,77	0,4	-	0,43
	TOTAL	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 2010 = 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 2010 nu au fost cazuri de Excluderi Admisibile.

d) Raport Evaluarea Continuarii Conformitatii

In perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, respectiv (28.09.2010 – 27.09.2011) a existat 1 singur caz notificat de lipsa presiune in alimentarea cu apa industrială, care nu s-a confirmat la constatare. 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 2010 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 numărul de cazuri notificate rezolvate și 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 Initiala a Conformitatii a acestui Nivel de Serviciu.

Raport Anual

Valori raportate de ANB in anul 2010: 100%, respectiv in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de 6 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 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 2010 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 28.09.2010 – 27.09.2011 pentru apa industrială. Astfel, in perioada mentionata a fost inregistrat un numar de 4 cazuri de intrerupere a alimentarii cu apa industrială generate de interventiile ANB pentru rezolvarea unor probleme punctuale in sistem, cazuri ce nu au fost reclamate de clienti si o intrerupere a alimentarii cu apa industrială care a fost notificata de 2 clienti. Nici unul din cele 6 cazuri notificate 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 2010 in procent de 100% prevazute de Standardul Obiectiv.

AMRSP

CAPITOLUL 4.B. ACTIVITATEA DESFASURATA LA NIVEL DECIZIONAL

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

In perioada 15 mai 2010 – 15 mai 2011, Consiliul Executiv al AMRSP a emis urmatoarele decizii cu privire la rezultatele conformarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu Nivelele de Servicii:

Decizia nr. 9/15.07.2010 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente apa si/ sau racorduri canal

Decizia nr.12 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Initiale a Nivelului de Serviciu A1 – **Calitatea apei potabile**

Decizia nr.13 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A2 – **Presiunea la bransament**

Decizia nr.14 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A3 – **Continuitatea serviciului**

Decizia nr. 15 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A5 – **Timp intre notificarea unei explozii/scurgeri si reparatie**

Decizia nr. 16 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A6 – **Timp pentru a asigura alimentarea alternativa cu apa potabila**

Decizia nr. 17 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – **Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**

Decizia nr. 18 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – **Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei**

Decizia nr. 19 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – **Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii**

Decizia nr. 20 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – **Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare**

Decizia nr. 21 / 26.10.2010 - privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1 – **Bransamente contorizare ca procentaj din bransamente individuale sau comune mai multor clienti, existente la Data Licitatiei**

Decizia nr. 22 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – **Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

Decizia nr. 23 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – **Timp pentru tratarea reclamatilor scrise**

Decizia nr. 24 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - **Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente**

Decizia nr. 25 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – **Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**

Decizia nr. 26 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D1 – **Presiunea la bransament pentru apa industriala**

Decizia nr. 27 / 26.10.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – **Continuitatea serviciului pentru apa industriala**

Decizia nr. 29 / 22.11.2010 - privind aprobarea tipurilor de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu A7 – Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse – si a metodologiei de calcul a consumurilor tehnologice de apa potabila

Decizia nr. 30 / 22.12.2010 - 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. 31 / 22.12.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector**

Decizia nr. 32 / 22.12.2010 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C5 – Timpul de raspuns la apelurile telefonice ale clientilor**

Decizia nr. 1 / 26.01.2011 - Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Evaluarii Initiale a Conformitatii Nivelului de Serviciu **A7 – Apa facturata si contorizata ca procentaj din apa produsa**

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 trei ani, datorita solutionarii in proportie de 80% a „retelelor telescopice” - inlocuirea conductelor si realizarea de bransamente contorizate cel putin la nivel de bloc, 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 15.05.2010- 15.05.2011 s-au inregistrat la AMRSP un numar de 38 de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare (15 –facturare, 8 –canalizare, 1 – avarie retea apa, 7 – contorizare, 2 – solicitari de extindere retea de apa si de canalizare, 2 – lipsa presiune apa, 3 – diverse).

Pentru solutionarea celor 38 de litigii, s-au solicitat clarificari la ANB, iar dupa analiza tuturor informatiilor referitoare la aceste solicitari, s-au trimis scrisori de informare petentilor.

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 transparente indicatorilor de performanta si a sintezelor efectuate – in principal prin postarea pe website a tuturor deciziilor 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) Urmarirea realizarii unei bune comunicari a deciziilor, instructiunilor si punctelor de vedere ale AMRSP privind reglementarea concesiunii tuturor partilor interesate si consumatorilor – prin publicarea in 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, întocmește puncte de vedere la proiecte legislative în domeniul serviciilor publice, și răspunde la întrebări ale instituțiilor publice cu privire la reglementarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare din Municipiul București.

4.B.5. Alte activități desfășurate conform statutului și regulamentului de organizare și funcționare

AMRSP a prezentat, la cerere, puncte de vedere cu privire la proiecte de hotărâri ale Consiliului General al Municipiului București și cu privire la proiecte și probleme ale administrației publice locale a Municipiului București, în domeniul reglementării și monitorizării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare și a altor servicii publice municipale.

Astfel, urmare a solicitărilor primite din partea Primăriei Municipiului București și a Comisiei pentru Utilități Publice a Consiliului General al Municipiului București, AMRSP a formulat și transmis observații și puncte de vedere la proiecte ale CGMB sau alte documente elaborate în aplicarea Contractului de Concesiune sau a altor Hotărâri ale Consiliului General al Municipiului București.

AMRSP a făcut parte din Grupul de Lucru constituit prin Dispoziția Primarului General al Municipiului București nr. Nr. 1559 / 17.11.2010 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru elaborarea Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apă și Canalizare semnat la 29.03.2000 și intrat în vigoare la 17 Noiembrie 2000, între Municipiul București prin Consiliul General al Municipiului București, reprezentat de către Primarul General al Municipiului București, în calitate de Concedent și S.C. Apa Nova București S.A., în calitate de Concesionar.

De asemenea AMRSP a participat la elaborarea "Programului lunar de exploatare a principalelor lacuri de acumulare" și Anexa "Programul de asigurare a cerinței de apă pentru Municipiul București", în colaborare cu Agenții economici implicați (Hidroelectrică, Dispeceratul Energetic Național de Reglementare în domeniul Energetic, etc.) și sub coordonarea Ministerului Mediului și Gospodării Apelor - Administrația Națională "Apele Române", în cadrul activității de monitorizare a respectării de către Concesionar a clauzei 36 din Contractul de Concesiune și 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 AMRSP, Concedent si Concesionar.

I. In perioada 7 - 9.06.2010, a avut loc o vizita a membrilor Comisiei de Experti la Bucuresti, ocazie cu care au fost discutate urmatoarele subiecte:

- Prezentarea Actului Adititional nr. 6 / 14.012.2009 la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti, in calitate de Concedent, si SC Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de Concesionar, cu privire la operarea si intretinerea cismelor publice cu jet de apa si hidrantilor de incendiu

- **NS A4 si NS B2.** Propunere de « Protocol » privind aplicarea principiului „Flexibilitatii” referitor la posibilitatea Partilor de a „conveni asupra schimbului instalarii de conducte in zonele „lipsite” cu instalarea de conducte in afara acestor zone, folosind principiul „km. cu km” in zone rezonabile de dimensiuni si cu diametru corespunzator”

- **NS A7** Procedura de evaluare a NS A7 luand in considerare consumurile tehnologice de apa potabila.

- Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate in anul 2000 cu BPP omise la acea data, conform Clauzelor 29.3.5 si 29.4.2 din CC. (prezentat de PMB)

- „Programele” aprobate prin HCGMB nr. 69 / 2006 si HCGMB nr. 55 / 2009 si stadiul lor de aplicare (detalii).

- **Propunere de Act Adititional la Contractul de Concesiune cu privire la:**

(i) transferul din administrarea ANB in administrarea ALPAB a canalului deschis Dragomiresti – Chitila

(ii) aplicarea prevederilor Protocolului nr. 4379 / 14.12.2009, semnat intre Municipiul Bucuresti legal reprezentat de Primarul General al Municipiului Bucuresti, Dl. Prof. Dr. Sorin Mircea OPRESCU, si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., legal reprezentata de Directorul General, Dl. Bruno Daniel Paul ROCHE cu privire la operarea si intretinerea a 60 de cisme publice cu jet de apa si a 34 de hidranti de incendiu, aflate in administrarea CGMB, de catre SC Apa Nova Bucuresti S.A

(iii) modificarea pct. 2 de la Cap VII – Fantani Ornamentale din Actul Adititional nr. 6 / 14.12.2009 (aprobat prin HCGMB nr. 358 / 2009) la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000

(iv) - suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate SC Apa Nova Bucuresti SA cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET

(v) reglementarea „omisiunilor” din Lista Bunurilor Proprietate Publica transferate Concesionarului la Data Intrarii in Vigoare (transferul formal in Concesiunea ANB, conform Clauzei 29.3.5 din Contractul de Concesiune).

II. Temele legate de derularea Concesiunii care au necesitat analiza si decizia Comisiei de Experti sau medierea Expertului Tehnic au fost:

- **incadrarea consumurilor tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile aferente Nivelului de Serviciu A7**

Pentru Nivelul de Serviciu A7 – *apa facturata ca procent din apa produsa*, Contractul de Concesiune nu prevede nici o prevedere legata de Excluderi Admisibile.

ANB a identificat pe parcursul desfasurarii concesiunii o serie de evenimente care pot fi incadrate in categoria Excluderilor Admisibile. Aceste evenimente care apar in mod regulat in cadrul procesului de alimentare cu apa, reprezinta o cantitate de apa potabila utilizata pentru procedurile de intretinere si de punere in functiune a diverselor obiective, cantitate care este masurata la sursele de productie a apei potabile dar nu este facturata.

Pentru a determina eficienta neta reala a sistemului cat mai exact cu putinta, ANB a demarat un proces de identificare a elementelor care afecteaza nivelul real al NS A7, in scopul eliminarii acestora din calcul.

Prin urmare, ANB a realizat un studiu axat pe prezentarea fluxului proceselor tehnologice uzuale care folosesc volume tehnologice si, de asemenea, pe metodele de calcul al acestor volume. Acest studiu a fost analizat si aprobat in luna martie 2010 de catre Comisia Tehnico – Economica a ANB, in prezenta reprezentatului AMRSP.

Membrii Comisiei de Experti au fost solicitati de AMRSP si ANB sa-si exprime punctul de vedere cu privire la conformitatea cu Buna Practica Industriala a calcularii consumurilor de apa tehnologica.

Tinand seama de importanta aprobarii acestor Excluderi Admisibile, care pot avea influenta semnificativa asupra rezultatului evaluarii NS A7, pentru a culege informatii referitoare la practica internationala de a nu lua in considerare, in cadrul evaluarii eficientei sistemului de alimentare cu apa potabila, a consumurilor tehnologice, AMRSP si ANB au apelat la Comisia de Experti pentru un punct de vedere.

Raportul Comisiei de Experti din septembrie 2010, a fost favorabil incadrarii consumurilor tehnologice in categoria Excluderilor Admisibile, fiind in conformitate cu Buna Practica Industriala, si cuprinde printre altele:

“ - Aşa-numitele „consumuri tehnologice” aşa cum sunt indicate în documentaţia la care se face referire, pot fi considerate în mod întemeiat ca pierderi de apă potabilă înainte de vânzare sau facturare.

- Aceste tipuri si cantitati de pierderi sunt normale în cadrul companiilor de utilităţi care prestează servicii de apă. In special pentru sistemul din Bucureşti, nivelele consumului tehnologic sunt in conformitate cu nivelele industriale acceptabile. Marimea ar fi de 0,4 % din volumul anual produs, care este sub nivelul de maximum 0,55% stabilit de standardele romanesti (SR 1343 – 1:2006)

- Practicile operaţionale ale ANB asupra Sistemului care suportă aceste pierderi sunt logice şi în conformitate cu Buna Practica Industriala.

- Calcularea volumelor de apă astfel pierdută se face prin metode corecte.”

- metoda de evaluare a Nivelelor de Servicii A4 si B2

In data de 1.11.2010, AMRSP si ANB au inaintat Expertului Tehnic din cadrul Comisiei de Experti solicitarea de mediere a disputei referitoare la metoda de evaluare a Nivelelor de Servicii A4 si B2.

Procesul de mediere a inclus

Conform Deciziei Expertului Tehnic din 29.11.2010:

- din perspectiva tehnica, ANB si-a indeplinit obligatiile sale in ceea ce priveste NS A4 si NS B2.

Evenimentul de Forta Majora a redus capacitatea investitionala a ANB, si cu toate acestea toate lucrarile de infrastructura pentru indeplinirea conformitatii au putut fi realizate, in parte prin investitiile Primariilor de sector sau ale Primariei Municipiului Bucuresti.

NS A4 si B2 pentru perioada de pana la finalul CC (2025) au fost transformate in programul de investitii convenit numit Bucur. In acest program Bucur, au fost cuprinse aspectele financiare aferente investitiilor facute sau investitiilor care trebuie facute si tariful. S-a convenit ca programul Bucur va demara dupa conformitatea NS A4/B2 din anul 2010 si toti factorii relevanti implicati isi doresc cu putere ca programul Bucur sa demareze in ianuarie 2011 si sa fie finalizat inainte de Ianuarie 2017.

Disputa prezenta este legata de determinarea realizarii NS A4/B2 in 2010, in legatura cu investitiile realizate de Primariile de sector/Primaria Municipiului Bucuresti.

- ANB va transmite la AMRSP evaluarea conformitatii pentru NS A4 si NS B2. AMRSP va verifica daca strazile incluse in obligatii sunt intr-adevar acoperite in conformitate cu prevederile CC si cu decizia CE dupa cum este mentionata in Raportul CE din Ianuarie 2009

- ANB va compensa Concedentul (Municipiul Bucuresti) pentru investitiile privind extinderile care intra in obligatiile ANB pentru anul 2010, dar care nu au fost finantate de catre ANB. Aceasta compensare este in valoare de 6.700.000 Euro.

- Aceasta compensare in valoare de 6.700.000 Euro trebuie sa se faca sub forma executarii lucrarilor suplimentare care vor fi stabilite de comun acord de Partile CC. Aceste lucrari suplimentare trebuie sa fie realizate pana cel tarziu la finalul programului Bucur. Aceste lucrari vor fi finalizate cel tarziu pana la finalul Programului Bucur Aceste lucrari vor include :
 - investitii partiale pentru Faza II a proiectului Glina
 - Anumite lucrari la retele in centrul istoric al Bucurestiului
 - Bransamente noi pentru cazuri sociale, asa cum sunt definite de Primaria Municipiului Bucuresti
 - Alte lucrari asupra carora se va conveni.
- AMRSP va realiza monitorizarea Programului Bucur si a Programului de lucrari suplimentare care reprezinta valoarea extinderilor care intra in obligatia ANB pe 2010 care nu au fost finantate de ANB

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.

O parte a acestor probleme (mentionate in Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 476/2.04.2009 cu privire la constituirea Grupului de Lucru pentru analiza Contractului de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.) a fost solutionata prin Actul Adicional nr. 6 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 358 / 3.11.2009.

Prin Dispozitia Nr. 1559 / 17.11.2010, Primarul General al Municipiului Bucuresti a dispus constituirea Grupului de Lucru pentru elaborarea Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune a Serviciilor Comunitare de Alimentare cu Apa si Canalizare semnat la 29.03.2000 si intrat in vigoare la 17 Noiembrie 2000, intre Municipiul Bucuresti prin Consiliul General al Municipiului Bucuresti, reprezentat de catre Primarul General al Municipiului Bucuresti, in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in calitate de Concesionar.

Grupul de Lucru al Primariei Municipiului Bucuresti si Comisia desemnata de Directorul General al SC Apa Nova Bucuresti SA prin Decizia Nr. 1737 / 11.11.2010 s-au reunit in perioada noiembrie 2010 - februarie 2011 in opt sedinte comune de lucru si au dezbatut subiectele inscise in Tematica stabilita prin Dispozitia Primarului General al Municipiului Bucuresti Nr. 1559 / 17.11.2010 si insusita de catre Comisia ANB, pentru elaborarea Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune.

Scopul analizei a fost modificarea si completarea unor prevederi ale Contractului de Concesiune in concordanta cu necesitatile actuale ale Sistemului si asigurarea satisfactiei populatiei in conditiile unor tarife suportabile.

Principalele obiective ale analizei:

- identificarea posibilitatilor de modificare/completare a prevederilor Contractului de Concesiune in concordanta cu cerintele actuale si de perspectiva asupra serviciului, in vederea realizarii unui proiect de Act Adicional, in conditiile legii.
- asigurarea performantei serviciului la nivelul cerintelor actuale si de perspectiva
- cresterea responsabilitatii si participarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la rezolvarea problemelor Municipiului Bucuresti
- cresterea operativitatii in rezolvarea problemelor specifice, prevenirea si eliminarea blocajelor in mecanismele administrative si financiare, cu consecinte asupra performantei serviciului
- mentinerea echilibrului financiar, de drepturi si obligatii in cadrul Contractului de Concesiune

Pe parcursul sedintelor comune de lucru s-a discutat, redactat si s-a convenit promovarea spre aprobare de catre Primarul General a Raportului Grupului de Lucru al PMB si apoi de catre CGMB a Actului Adicional nr. 7 la Contractul de Concesiune, urmand ca acest Act Adicional sa fie supus spre aprobare si in Adunarea Generala a Actionarilor ANB.

Cu ocazia acestei analize, au fost clarificate urmatoarele probleme:

(A) Analiza implicatiilor tarifare generate de preluarea Canalului Colector de sub raul Dambovita (Caseta de Apa Uzata) trecut din domeniul public al statului si din administrarea Administratiei Nationale "Apele Romane" in domeniul public al Municipiului Bucuresti si in administrarea Consiliului General al Municipiului Bucuresti de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. Conditiiile actuale de functionare a Canalului Colector de sub raul Dambovita (Caseta de Apa Uzata) genereaza disfunctionalitati importante in Sistemul de Canalizare, in special inundații atunci când apar evenimente pluviometrice deosebite. In scopul solutiionarii problemelor generate de Casetă (care, din punct de vedere tehnic face parte din sistemul de canalizare) si, in consecinta, al imbunatatirii functionarii Sistemului de Canalizare, Concedentul a considerat ca cea mai buna solutie este introducerea Casetei in Sistemul de Canalizare si, respectiv, in Concesiune. In acest sens, prin Actul Adicional nr.6/14.12.2009 la Contractul de Concesiune – Capitolul IV "Preluarea Casetei in Concesiune", Concesionarul si-a exprimat acordul de principiu

cu privire la integrarea Casetei în Sistemul de Canalizare și, respectiv, în Concesiune și s-a angajat să realizeze și să finanțeze, fără vreo compensare tarifară, un studiu tehnic *in situ* asupra integralității Casetei. Prin același Act Adicional nr.6, Părțile au convenit ca, în funcție de recomandările Studiului, Concedentul să solicite adoptarea unei Hotărâri de Guvern prin care Caseta să fie transferată din domeniul public al statului în domeniul public al Municipiului București, urmând ca preluarea Casetei în Concesiune să aibă loc după acest transfer, pe baza unui Act Adicional la Contractul de Concesiune.

Având însă în vedere intenția Concedentului de a transmite către Uniunea Europeană o aplicație în vederea obținerii unei finanțări nerambursabile pentru Faza a II-a a proiectului de reabilitare a stației de epurare a apelor uzate Glina care cuprinde și investiții pentru Casetă, în special pentru reducerea infiltrațiilor, precum și urgența depunerii aplicației, CGMB a adoptat Hotărârea nr. 346 / 22.10.2009 prin care a aprobat transmiterea unei solicitări către Guvernul României privind trecerea Casetei din domeniul public al statului și administrarea ANAR în domeniul public al Municipiului București.

La data de 09.09.2010, a fost publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, Hotărârea Guvernului nr.894/2010 *privind transmiterea din domeniul public al statului și din administrarea Administrației Naționale "Apele Române" în domeniul public al municipiului București și în administrarea Consiliului General al Municipiului București a Canalului colector ape uzate de sub râul Dâmbovița (Caseta de apă uzată)*. Conform prevederilor art.2 al HG nr. 894/2010, preluarea Casetei de către Concedent se face *"în starea actuală a Casetei"*.

Ținând cont de toate cele prezentate, precum și de Concesiunea exclusivă acordată Concesionarului asupra furnizării Serviciilor și asupra Bunurilor Proprietate Publică (din care fac parte conform punctului 2 din Partea a VI-a "Bunuri Proprietate Publică" a Caietului de Sarcini și *"toate bunurile, de orice natură, oferite, introduse sau dobândite de Concedent sau cumpărate, construite sau instalate din Fonduri Publice în legătură cu Sistemul sau cu prestarea Serviciilor după Data Intrării în Vigoare"*), Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus introducerea în Contractul de Concesiune a unei noi clauze denumită **„Caseta”**, care va cuprinde următoarele:

(1) Preluarea Casetei în Concesiune:

- Urmare a introducerii Casetei în Sistemul de Canalizare ca efect al adoptării HG nr.894 / 2010 și a solicitării Concedentului, Concesionarul acceptă să preia Caseta în Concesiune înainte de finalizarea Studiului.

- În vederea preluării Casetei în Concesiune, Concesionarul va încheia cu ANAR un proces-verbal de predare-primire a exploatarei Casetei, imediat după semnarea de către Primarul General al Municipiului București, mandatat de CGMB, împreună cu Ministerul Mediului și Padurilor și ANAR a Protocolului prevăzut la art.2 din HG nr.894/2010. Data semnării acestui proces-verbal va fi considerată data preluării Casetei în Concesiune.

Protocolul privind predarea – preluarea obiectivului "Canal colector de ape uzate de sub râul Dâmbovița (Caseta de apă uzată)" din domeniul public al statului și din administrarea Administrației Naționale "Apele Române" în domeniul public al Municipiului București și în administrarea Consiliului General al Municipiului București, împreună cu anexele, întocmite în temeiul art. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 894/25.08.2010 - adoptată în baza art. 108 din Constituția României, republicată și al art. 12, alin. 1 și 2 din Legea nr. 213/1998, sunt supuse aprobării CGMB în cadrul prezentului proiect de Hotărâre.

(2) Priza Ciurel

- Priza Ciurel reprezintă construcția hidrotehnică situată între barajul Lacul Morii și Nodul Hidrotehnic Grozăvești care asigură introducerea și/sau reglarea debitelor ce se introduc sau nu în Casetă și care asigură realizarea lucrărilor de mentenanță și de curățire periodică a Casetei, fiind singurul mecanism prin care se pot realiza spălările hidraulice și înlăturarea materiilor solide ce se depun în Casetă, obiectiv ce nu a fost trecut din domeniul public al statului și administrarea ANAR în domeniul public al Municipiului București prin HG nr. 894 / 2010.

- Concesionarul va încheia cu ANAR un protocol/convenție în termeni rezonabili pentru Concesionar, în baza căruia Concesionarul să poată utiliza Priza Ciurel pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță și de curățire periodică a Casetei.

(3) Studiul tehnic *in situ* asupra integralității Casetei.

- Concesionarul va finaliza realizarea Studiului conform angajamentului asumat prin Actul Adițional nr. 6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune, urmând să remită Concedentului raportul final al Studiului și recomandările ce vor rezulta din concluziile acestuia în termenul convenit de 18 luni de la semnarea Actului Adițional nr.6, respectiv până la data de 14.06.2011.

- În cadrul Studiului, Concesionarul a finalizat, la sfârșitul anului 2010, inspecția interioară a Casetei. Raportul privind inspecția interioară a Casetei, raport ce va face parte din Raportul Final, a fost prezentat Concedentului și remis Autorității de Reglementare Tehnică prin adresa nr.87951/15.11.2010.

(4) Responsabilitățile Concesionarului privitoare la Caseta

- Concesionarul va opera și întreține Caseta în conformitate cu un regulament de exploatare și întreținere a acesteia ce va fi elaborat de Concesionar în termen de 6 luni de la Data Preluării și va fi transmis Autorității de Reglementare Tehnică.

- Concesionarul va monitoriza funcționarea Casetei și va notifica Concedentului și Autorității de Reglementare Tehnică, în cel mai scurt timp posibil, orice disfuncționalitate importantă a acesteia

- Concesionarul va fi obligat să mențină o capacitate de transport a Casetei (**Nivelul de Serviciu privind Caseta**)

- Concesionarul va finanța și realiza:

- eliminarea celor 25 de puncte de blocaj major identificate în raportul privind inspecția interioară a Casetei ("**Eliminarea Blocajelor Majore**") – lucrări care vor fi realizate până la 31.12.2012

- amenajările pentru descărcarea în râul Dâmbovită și în SEAU Glina, strict necesare funcționării SEAU Glina – Faza I ("**Descărcarea Casetei**") – lucrări care vor fi realizate până la 31.12.2012

- decolmatarea (curățirea) Casetei ("**Decolmatarea Casetei**") – lucrări care vor fi realizate până la 31.12.2013

în valoare totală de 39.270.000 Euro, astfel cum au fost avizate de Comisia Tehnico-Economică a Primăriei Municipiului București (CTE-PMB) prin avizul nr. 99 / 13.12.2010, denumite împreună "**Măsurile Urgente**".

- pentru finanțarea lucrărilor prevăzute în Raportul Final având ca scop aducerea Casetei la o capacitate maximă de transport și, respectiv, eliminarea riscurilor de prăbușire a Casetei ("**Lucrările de Reabilitare**"), Concedentul va solicita asistență financiară din partea Uniunii Europene ca parte integrantă a aplicației pentru Faza a II-a a proiectului de reabilitare a SEAU Glina.

- Până la finalizarea Lucrărilor de Reabilitare, Nerespectările Nivelelor de Servicii prevăzute în Partea a III-a "Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini cauzate de funcționarea defectuoasă sau de starea Casetei vor constitui Excluderi Admise în sensul prevederilor punctului 1.6. din Partea a III-a "Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini.

- În vederea prezervării echilibrului financiar al Concesiunii, Concesionarul va fi compensat printr-o Ajustare Extraordinară a Tarifului („ExTA”) calculată și aprobată (de către Comisia de Experti și Autoritatea de Reglementare Economică) conform Părții a IV-a „Tariful” a Caietului de Sarcini pentru cheltuielile de exploatare a Casetei (care cuprind și costurile asigurării Casetei) și finanțarea costurilor **Măsurilor Urgente**, cu condiția ca durata de aplicare a ExTA pentru cheltuielile de exploatare a Casetei va fi durata rămasă a Concesiunii și durata de aplicare a ExTA pentru costurile Măsurilor Urgente să nu depășească 4 (patru) ani.

(5) Nivelul de Serviciu privind Caseta

Standardul de Bază

- Contractul de Concesiune – Anexa „Caiet de Sarcini” – Partea III – Nivele de Servicii va fi completat cu Nivelul de Serviciu „Caseta”

- În termen de 30 de zile de la remiterea Studiului către Concedent, Concesionarul va elabora pe baza modelului hidraulic al Casetei realizat în cadrul Studiului și va prezenta în scris Autorității de Reglementare Tehnică, Standardul de Baza propus în legătură cu Nivelul de Serviciu privind Caseta, Standard care va reflecta capacitatea de transport a Casetei la Data Preluării. Standardul de Baza în legătură cu Nivelul de Serviciu privind Caseta va deveni obligatoriu pentru Concesionar odată cu aprobarea de către Autoritatea de Reglementare Tehnică conform procedurii prevăzută de clauza 11.1.2 "Standarde de Bază" din Contractul de Concesiune.

Standardele Obiective

Nivelul de Serviciu privind Caseta va avea două Standarde Obiectiv stabilite prin Act Adicional la Contractul de Concesiune, ce vor reprezenta indicatori de îmbunătățire a capacității de transport a Casetei față de Standardul de Bază urmare a:

- (i) Eliminării Blocajelor Majore, Decolmatării și Descărcării Casetei și
- (ii) Realizării Lucrărilor de Reabilitare.

Monitorizare

- Nivelul de Serviciu privind Caseta va fi monitorizat conform prevederilor Părții a III-a "Nivelele Serviciilor" a Caietului de Sarcini.

- Nivelul de Serviciu privind Caseta va fi monitorizat printr-un registru ținut de Concesionar, care va cuprinde o baza de date și tabele rezumative aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnică la propunerea Concesionarului.

Excluderi Admise

Vor fi considerate Excluderi Admise la evaluarea Nivelului de Serviciu privind Caseta următoarele situații:

- creșterea volumului infiltrațiilor în Casetă față de volumul infiltrațiilor existente la data stabilirii Standardului de Bază al Nivelului de Serviciu privind Caseta
- depășirea intensității ploii de calcul avută în vedere de Documentele Tehnice
- refuzul ANAR de a încheia sau de a respecta prevederile protocolului/convenției referitoare la utilizarea de către Concesionar a Prizei Ciurel, pentru efectuarea lucrărilor de mentenanță și de curățire periodică a Casetei

B) Reglementarea unor probleme de natura patrimonială

(1) Reglementarea „omisiunilor” din Lista Bunurilor Proprietate Publică transferate Concesionarului la Data Intrării în Vigoare a Contractului de Concesiune conform Clauzei 29.3.5 și Clauzei 29.4.2 din Contractul de Concesiune

Conform punctului 1 din Partea a VI-a "Bunuri Proprietate Publică" a Caietului de Sarcini, din Bunurile Proprietate Publică fac parte și *"toate bunurile, elementele, instalațiile sau echipamentele, consumabilele, bunurile aflate în stoc, sau echipamentele care constituie bunuri proprietate publică, după cum este stipulat în Legea privind proprietatea publică și regimul juridic al acesteia, folosite de Concedent și/sau RGAB pentru prestarea serviciilor de apă și canalizare în Municipiul București înainte de Data Intrării în Vigoare, bunuri care includ, dar fără a limita caracterul general al celor de mai sus, acele elemente identificate în mod special în Partea a VI-a - Anexa 1 atașată la prezentul Contract"*.

Părțile Contractului de Concesiune au constatat că în lista Bunurilor Proprietate Publică aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini al Concesiunii nu figurează toate bunurile folosite de RGAB pentru prestarea Serviciilor înainte de Data Intrării în Vigoare și care au fost preluate de Concesionar și utilizate pentru prestarea Serviciilor după Data Intrării în Vigoare.

Ținând seama de cele constatate, Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA propun suplimentarea Listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB Nr. 296 / 1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, cu bunurile prevăzute în documentul care va constitui anexa la Actul Adicional nr. 7, în conformitate cu prevederile punctului 1 din Partea a VI-a "Bunuri Proprietate Publică" a Caietului de Sarcini și al clauzei 29.3.5. din Contractul de Concesiune.

(2) Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate SC Apa Nova Bucuresti SA cu un numar de 5 statii de hidrofor aflate in domeniul public al Municipiului Bucuresti in exploatarea RADET in aplicarea Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr.285 / 29.10.2010;

Prin HCGMB nr. 285 / 2010 a fost aprobat transferul în concesiune către SC Apa Nova București SA a 5 stații de hidrofor ce servesc la asigurarea presiunii apei reci pentru anumiți utilizatori ai Serviciului de alimentare cu apă, aflate în exploatarea Regiei Autonome de Distribuție a Energiei Termice – RADET București. HCGMB nr.285/2010 a fost motivată de faptul că cele 5 stații de hidrofor servesc la furnizarea Serviciului de alimentare cu apă asupra căruia Concesionarului i-a fost acordată o Concesiune exclusivă, inclusiv asupra Bunurilor Proprietate Publică prin intermediul cărora este realizat acest serviciu.

În aplicarea HCGMB nr. 285 / 2010, Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA propun următoarele:

- transferul în Concesiune a celor 5 stații de hidrofor, aflate în exploatarea RADET, ce servesc la asigurarea presiunii apei reci pentru anumiți utilizatori ai Serviciului de alimentare cu apă, cu instalațiile și rețelele aferente. Predarea-preluarea celor 5 Stații de Hidrofor se va face pe bază de proces-verbal încheiat între Concesionar și RADET în termen de 30 de zile de la semnarea Actului Adicional nr. 7.

- completarea Listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, cu lista celor 5 Stații de Hidrofor, lista care se va constitui ca anexa la Actul Adicional nr. 7.

(3) Transferul din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în administrarea ALPAB (Administrația Lacuri, Parcuri și Agreement București) a canalului deschis Dragomirești – Chitila

Din lista Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, face parte și canalul situat între Nodul Hidrotehnic Dragomirești și lacul Străulești („Canalul Deschis”).

Canalul Deschis a fost construit în scopul de a asigura furnizarea unui aport suplimentar de apă din râul Argeș pentru salba de lacuri de pe râul Colentina, respectiv pentru asigurarea debitului de primenire al lacurilor Străulești, Grivița, Băneasa, Herăstrău, Floreasca, Tei, Plumbuita, Fundeni, Pantelimon I, Pantelimon II și Cernica. RGAB, fostul operator al Serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, a utilizat Canalul Deschis în cadrul activității de administrare a lacurilor aparținând Municipiului București, activitate ce nu face obiectul Concesiunii.

Administrația Lacuri, Parcuri și Agreement București (ALPAB), instituție care gestionează în prezent activitatea de administrare a lacurilor Municipiului București, nu a putut asigura tranzitarea pe salba de lacuri a râului Colentina a debitului de apă necesar, în special în perioadele de vară, ceea ce a condus la înverzirea apei, degajarea de mirosuri neplăcute, reclamații ale riveranilor privitoare la aceste aspecte, calitatea apei improprie scăldatului.

În scopul soluționării problemelor legate de asigurarea apei de primenire pentru lacurile de pe salba Colentinei, Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA propun următoarele:

- scoaterea din Concesiune a Canalului Deschis Dragomirești – Chitila și darea sa în administrare către ALPAB (administratorul lacurilor aparținând Concedentului) în vederea utilizării acestuia în scopul principal pentru care a fost construit - furnizarea unui aport suplimentar de apă din râul Argeș pentru salba de lacuri de pe râul Colentina.

- Predarea-preluarea Canalului Deschis Dragomirești – Chitila se va face pe bază de proces-verbal încheiat între Concesionar și APLAB în termen de 30 de zile de la semnarea Actului Adicional nr. 7.

- Concesionarul va avea dreptul de a utiliza Canalul Deschis Dragomiresti – Chitila pentru descărcarea prea-plinului de protecție a apeductului Crivina-Rosu și pentru descărcări din Nodul Hidrotehnic Dragomiresti în cazul realizării de lucrări.

- Concedentul va determina ALPAB să respecte dreptul de folosință a Concesionarului și să încheie un protocol în acest sens cu Concesionarul în termeni convenabili Concesionarului.

- modificarea Listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, prin scoaterea din aceasta a Canalului Deschis Dragomiresti – Chitila.

În urma discuțiilor purtate cu membrii Comisiilor de specialitate ale Consiliului General al Municipiului București, s-a stabilit ca S.C. Apa Nova București S.A. și Primăria Municipiului București să prezinte influențele tarifare ale acestui transfer asupra Bugetului propriu al Municipiului București.

(4) Aplicarea prevederilor Protocolului nr. 4379 / 14.12.2009, semnat între Municipiul București legal reprezentat de Primarul General al Municipiului București, Dl. Prof. Dr. Sorin Mircea OPRESCU, și S.C. Apa Nova București S.A., legal reprezentată de Directorul General, Dl. Bruno Daniel Paul ROCHE cu privire la operarea și întreținerea a 60 de cisme publice cu jet de apă și a 34 de hidranți de incendiu, aflate în administrarea CGMB, de către S.C. Apa Nova București S.A

Prin Protocolul nr. 4379/14.12.2009 Concesionarul și-a exprimat acordul ca, în cadrul furnizării Serviciilor, să asigure operarea și întreținerea și a celor 60 de cisme publice cu jet de apă precum și a celor 34 de hidranți de incendiu aflați în administrarea CGMB, urmând ca Părțile să convină asupra condițiilor de operare și întreținere a acestora printr-un nou Act Adicional la Contractul de Concesiune.

În aplicarea prevederilor Protocolul nr. 4379/14.12.2009, cele 60 de cisme publice cu jet de apă și cei 34 de hidranți de incendiu aflați în administrarea CGMB au fost predați Concesionarului, spre exploatare, pe baza proceselor verbale semnate în data de 18.06.2010.

Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA propun următoarele:

- Concesionarul va asigura operarea și întreținerea Cismelor cu Jet și a Hidranților de Incendiu fără nici o compensare tarifară.

- Concedentul va remite Concesionarului copii ale documentelor pe care le deține (planuri, schițe etc) cu privire la instalațiile de alimentare cu apă și de canalizare și a echipamentelor aferente Cismelor cu Jet și a Hidranților de Incendiu.

- Concesionarul va întreține Cismele cu Jet și a Hidranții de Incendiu în conformitate cu prevederile clauzei 29.4 "Întreținerea și înlocuirea Bunurilor Proprietate Publică" din Contractul de Concesiune.

- completarea Listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, cu lista Cismelor cu Jet și a Hidranților de Incendiu, document care se va constitui ca anexa la Actul Adicional nr. 7.

(5) Modificarea pct. 2 de la Cap VII – Fantani Ornamentale din Actul Adicional nr. 6 / 14.12.2009 (aprobat prin HCGMB nr. 358 / 2009) la Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000

Prin Actul Adicional nr.6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune, Concesionarul a acceptat să asigure operarea și întreținerea instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare, cu echipamentele aferente, ce deservește fântânile ornamentale aflate în administrarea CGMB la data semnării Actului Adicional nr.6.

Ulterior semnării Actului Adicional nr.6, Părțile Contractului de Concesiune au constatat că redactarea Capitolului VI "Fântânile Ornamentale" din acest act adițional nu corespunde întru totul voinței lor, motiv pentru care se propune modificarea Capitolul VII „Fântânile Ornamentale” din Actul Adicional nr.6 / 14.12.2009 la Contractul de Concesiune după cum urmează :

- Definitia „Fântânilor Ornamentale” prevazuta in partea introductiva a punctului 1., respectiv „fântânile ornamentale aflate în administrarea CGMB la data semnării prezentului Act Adicional” se înlocuieste cu următoarea definitie : „fântânile ornamentale, artizanale și orice alte fântâni aflate în administrarea Administrației Lacuri Parcuri și Agrement București („ALPAB”) la data semnării prezentului Act Adicional”.

- Punctul 2 se modifica si va avea urmatorul continut: „În vederea operării și întreținerii de către Concesionar a instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare, cu echipamentele aferente, ce deservesc Fântânile Ornamentale Concedentul va determina ALPAB să încheie un protocol în acest sens cu Concesionarul în termeni convenabili Concesionarului.”

(6) Transferul din administrarea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in administrarea Consiliului Local al Comunei Clinceni a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni.

Începând cu anul 2009, Primăria Comunei Clinceni a transmis către Concedent si către Concesionar mai multe adrese prin care solicită preluarea constructiilor si instalatiilor aferente Fronturilor de Captare Colectoare nr. 2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni, bunuri ce fac parte din lista Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini.

In urma analizei factorilor de risc în ceea ce privește degradarea calității apei pe traseul dintre aceste instalatii și branșamentele Clienților, s-a concluzionat că apa subterană pompată direct în rețeaua de distribuție nu corespunde parametrilor de calitate ai apei potabile distribuite stabiliți prin Contractul de Concesiune. În acest context si urmare a investitiilor importante pentru re tehnologizarea stațiilor de tratare a apei Arcuda și Roșu, pentru finalizarea și punerea în funcțiune a stației de tratare a apei Crivina și pentru reducerea pierderilor de apă si imbunătățire a randamentului rețelilor de alimenatre cu apă, Concesionarul a decis să nu mai utilizeze sursele de apă subterană pentru furnizarea serviciului de alimentare cu apă, decizie ce nu afectează asigurarea acestui serviciu în conformitate cu cerințele Caietului de Sarcini al Concesiunii. Prin urmare, bunurile ce fac obiectul solicitării Primăriei Clinceni nu mai sunt utilizate pentru furnizarea Serviciilor, nemaifiind necesare în acest scop.

Grupul de Lucru al PMB si Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus, avand in vedere solicitarile formulate de Primăria Comunei Clinceni:

- scoaterea din Concesiune a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni.

- Predarea-preluarea canalelor constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni se va face pe bază de proces-verbal încheiat între Concesionar și Concedent, cu participarea reprezentanților Autorității de Reglementare Tehnică, în termen de 30 de zile de la semnarea prezentului Act Adicional -

- modificarea Listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, prin scoaterea din aceasta a constructiilor si instalatiilor fronturilor de captare colectoare nr.2 si 3 Bragadiru cu terenurile aferente situate pe teritoriul Comunei Clinceni.

(7) Suplimentarea Listei Bunurilor Publice concesionate cu bunurile rezultate din investițiile în Sistem finanțate din Fonduri Publice după Data Intrării în Vigoare

Având în vedere faptul că anumite lucrări de extindere a Sistemului au fost realizate din Fonduri Publice după Data Intrării în Vigoare, bunurile rezultate din aceste lucrări fiind Bunuri Proprietate Publică în înțelesul Contractului de Concesiune, Părțile Contractului de Concesiune considera ca este necesara suplimentarea listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini, cu aceste Bunuri Proprietate Publică. În În aplicarea prevederilor punctului 2 din Partea a VI-a ”Bunuri Proprietate Publică” a Caietului de Sarcini,

Grupul de Lucru al PMB si Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus urmatoarele:

- Suplimentarea Listei Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar, aprobată prin Hotărârea CGMB nr. 296/1999 și anexată ca Anexa 1 a Părții a VI-a a Caietului de Sarcini cu bunurile rezultate din investițiile în Sistem finanțate din Fonduri Publice după Data Intrării în Vigoare. Lista continand bunurile rezultate din investițiile în Sistem finanțate din Fonduri Publice după Data Intrării în Vigoare se va constitui ca anexa la Actul Aditiional nr. 7.

- echilibrul financiar al Concesiunii, în ceea ce privește investițiile în Sistem cuprinse în obligația Concesionarului și realizate din Fonduri Publice, este restabilit prin Programul Bucur și prin Lucrările Suplimentare prevăzute in Actul Aditiional nr.7.

(8) Scoaterea din Lista Bunurilor Publice concesionate a bunurilor aparținând orașului Pantelimon

În lista Bunurilor Proprietate Publică concesionate au fost înscrise din eroare și bunuri aparținând orașului Pantelimon, respectiv Stația de pompare uzate situată în Bd. Biruinței și terenul aferent Aceste bunuri au fost administrate de RGAB, fostul operator al Serviciilor, până în anul 2007 când au fost predate pe bază de proces verbal către Primăria Pantelimon.

In plus, aceste bunuri sunt înscrise în Anexa nr.31 "Lista bunurilor ce formează domeniul public al comunei Pantelimon" a Hotărârii Guvernului nr.930/2002 privind atestarea domeniului public al județului Ilfov precum și al orașelor și comunelor din Județul Ilfov (anexată ca Anexa nr.11a) la prezentul Act Aditiional

Din acest motiv, Grupul de Lucru al PMB si Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus regularizarea acestei situații prin scoaterea bunurilor aparținând orașului Pantelimon din lista Bunurilor Proprietate Publică concesionate de Concedent către Concesionar.

(C) Reglementarea problemelor legate de modalitatea de evaluare a Nivelelor de Servicii A4 (Acoperire apa) si B2 (Acoperire canalizare) in vederea punerii imediate in aplicare a Programului Bucur – Punerea in practica a Deciziei Expertului Tehnic in legatura cu NS A4 & B2 « Acoperire apa & Acoperire canalizare »

În vederea adaptării programului de extindere a rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare realizat de Concesionar la necesitățile de dezvoltare urbanistică a Municipiului București, prin Actul Aditiional nr. 6 Părțile au convenit să înlocuiască Nivelele de Servicii „Acoperire – Proporție din străzile existente în Zona de Servicii conectate la serviciul de apă potabilă” (NS A4) și „Acoperire – Proporția străzilor existente din Zona de Servicii conectată la serviciul de canalizare (NS B2) cu un program de investiții în valoare de 200.000.000 Lei finanțat de Concesionar și destinat extinderilor rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare stabilite de Concedent împreună cu Concesionarul, prin reprezentanții acestora numiți în Comitetul de Coordonare creat special în acest scop, ce se va derula pe o perioadă de șase ani începând cu anul calendaristic următor certificării Conformității inițiale a NS A4 și NS B2 - „Programul Bucur”.

În vederea demarării cât mai rapide a Programului Bucur, Concesionarul este de acord cu Evaluarea Conformității Inițiale a NS A4 și NS B2 înainte de expirarea Perioadei Serviciilor Pierdute (593 zile începând de la data de 17.11.2010 și până la data de 30.06.2012) cu care este decalată această evaluare conform prevederilor clauzei 45.1.2. din Contractul de Concesiune ca și consecință a apariției Evenimentului de Forță Majoră constând din încălcarea de către RADET a angajamentelor contractuale față de Concesionar.

Între Concesionar și Autoritatea de Reglementare Tehnică s-a ivit o dispută cu privire la modul de evaluare a acestor Nivele de Servicii, ce a fost supusă medierii Expertului Tehnic conform clauzei 48.5. din Contractul de Concesiune. Conform deciziei Expertului Tehnic privind evaluarea NS A4 și B2:

- *"ANB va trimite evaluarea conformității pentru NS A4 și B2 ; AMRSP va trebui să verifice dacă străzile ce intră în obligația ANB sunt cele menționate de prevederile Contractului de Concesiune și sunt în concordanță cu decizia Comisiei de Experți, așa cum este precizat în raportul A4/B2*

- *Chiar dacă valoarea programului Bucur include valoarea extinderilor finanțate de Primăriile de sector și de Municipality București, ANB trebuie să compenseze Concedentul cu lucrări suplimentare, în valoare de 6,7 milioane €, reprezentând valoarea extinderilor cuprinse în obligațiile ANB pentru anul 2010 și nefinanțate de ANB*
- *Aceste lucrări suplimentare vor trebui stabilite de către părțile CC și vor trebui finalizate nu mai târziu de data finalizării Programului Bucur."*

Având în vedere cele prezentate, Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus următoarele:

- În aplicarea Deciziei Expertului Tehnic, Concesionarul va finanta și realiza, cel târziu până la finalizarea Programului Bucur, dar în plus de acesta, lucrări suplimentare în Sistem, în valoare de 6.700.000 Euro, reprezentând contravaloarea lucrărilor de extinderi ale rețelilor de alimentare cu apă și de canalizare cuprinse în obligația Concesionarului pentru îndeplinirea Conformității Inițiale a NS A4 și NS B2, finanțate și realizate din fonduri publice
- Programul Bucur și Lucrările Suplimentare vor fi considerate "Programe Investiționale Obligatorii".
- Lucrările Suplimentare vor fi stabilite de Concedent împreună cu Concesionarul, prin reprezentanții acestora numiți în Comitetul de Coordonare creat de Părți în cadrul Programului Bucur, și vor cuprinde, în principal:
 - în anul 2011 - lucrări pentru rețele (apă și canalizare) în centrul istoric al Bucureștiului, estimate la 1 milion Euro;
 - în perioada 2012-2016, lucrări în valoare anuală de 1,17 milioane Euro, valoare ce poate fi modificată de Părțile Contractului de Concesiune printr-un acord în acest sens semnat de reprezentanții lor legali.
- Concesionarul va notifica Concedentul și Autoritatea de Reglementare Tehnică cu privire la realizarea fiecărei lucrări suplimentare în termen de 30 de zile de la finalizare, precizând și costul realizării acesteia. De asemenea, Concesionarul va transmite Autorității de Reglementare Tehnică informațiile legate de costurile angajate/facturi/plăți, data recepției și a punerii în funcțiune etc. specifică Lucrărilor Suplimentare.
- Nerespectarea de către Concesionar a obligației de realizare a lucrărilor suplimentare va constitui o încălcare a Contractului de către Concesionar în înțelesul Clauzei 50.1.1.(a) din Contractul de Concesiune.
- Programul Bucur va demara imediat după Certificarea Conformității NS A4 și B2 de către Autoritatea de Reglementare Tehnică (AMRSP), conform Deciziei Expertului Tehnic în legătură cu NS A4 & B2 « Acoperire apă & Acoperire canalizare ».

D) Diverse

(1) Clarificarea unor aspecte privind monitorizarea și evaluarea Nivelului de Serviciu "Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse" ("NS A7")

Urmare a aplicării prevederilor clauzei 1.4. din CAPITOLUL VIII "Solucționarea problemelor generate de furnizarea Serviciilor către RADET" al Actului Adițional nr. 6 / 14.12.2009, perioada de evaluare a Conformității Inițiale pentru Nivelul de Serviciu „Volumul apei facturate ca procentaj din volumul apei produse” (NS A7) a fost cuprinsă între 28 decembrie 2009 și 27 decembrie 2010. Având în vedere că monitorizarea volumelor de apă este mai simplă și mai precisă decât perioada de evaluare începe odată cu începerea unei luni calendaristice, Părțile Contractului de Concesiune considera necesară modificarea datei la care vor începe următoarele perioade de evaluare a Conformității acestui Nivel de Serviciu. În acest sens, Grupul de Lucru al PMB și Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus următoarele:

- Perioada de 12 luni de evaluare a Continuării Conformității NS A7 să înceapă de la data de 1 ianuarie a fiecărui an. Astfel, următoarea perioadă de evaluare a Conformității NS A7 va începe la data de 1 ianuarie 2011, în loc de 28 decembrie 2010 și termenele de conformitate, raportare și certificare se vor decala în mod corespunzător. .

- Prima parte a tabelului cuprinzand Standardul Obiectiv al NS A7 din Anexa A, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, din Caietul de Sarcini al Contractului de Concesiune, astfel cum a fost modificată prin Actul Additional aprobat prin HCGMB nr. 147 / 2006, se modifică

(2) Modificarea clauzei 17 "Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune

Raportul Anual prevăzut la clauza 17.5. a Contractului de Concesiune pe care Concesionarul trebuie să-l transmită Concedentului si Autorității de Reglementare Tehnică în termen de 2 luni de la sfârșitul fiecărui Anul Contractual, respectiv în cursul lunii ianuarie a fiecărui an, conține informații financiare neaprobat de Adunarea Generală a Acționarilor Concesionarului și nevalidate de Auditori. Conform prevederilor legale în vigoare, Adunarea Generală a Acționarilor aprobă situatiile financiare anuale aferente exercitiului încheiat si bugetul de venituri și cheltuieli pentru exercițiul financiar în curs, în termen de 5 luni de la încheierea exercitiului financiar. Pentru o mai bună si completă informare a Concedentului si a Autorității de Reglementare Tehnică, Părțile convin să modifice termenul de predare a Raportului Anual. In acest sens, Grupul de Lucru al PMB si Comisia desemnată de Directorul General al SC Apa Nova București SA au propus modificarea clauzei 17 "Raportarea si furnizarea de informatii" din Contractul de Concesiune după cum urmează:

- Clauza 17.2.2. din cuprinsul clauzei 17.2. "Evidente contabile si informatii" se suprimă.

- Clauza 17.5.1. din cuprinsul clauzei 17.5 "Rapoartele anuale" se completează cu paragraful următor:

"Începând cu anul 2011, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat si a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercițiul financiar în curs."

- Clauza 17.5.2. din cuprinsul clauzei 17.5 "Rapoartele anuale" se completează cu o nouă literă, litera k) ce va avea următorul cuprins:

"k) copii ale situatiilor financiare auditate aferente exercitiului încheiat"

Cap. 7 EVALUAREA CONTRACTULUI DE CONCESIUNE IN ANUL 10

In anul 2010, International Finance Corporation (IFC) a evaluat performantele concesiunii serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti.

Intre 1998 - 2000, IFC a fost angajat de catre Municipality Bucuresti ca si consultant al procesului de concesiune, pentru a proiecta concesiunea si a supraveghea rezultatele activitatii sale depuse in acest proiect.

IFC a angajat o firma de consultanta specializata in parteneriate public private in domeniul infrastructurii, Castalia, pentru a realiza evaluarea performantelor concesiunii serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare din Bucuresti, in anul 10 de concesiune.

Reprezentanti ai Castalia si IFC au efectuat, in perioada 8-12.03.2010, o vizita la Bucuresti pentru a discuta cu partile implicate in realizarea si monitorizarea Serviciului de Alimentare cu Apa si Canalizare din Municipiul Bucuresti concesionat S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a obtine date si informatii necesare intocmirii acestei evaluari.

Raportul final cu privire la evaluarea Contractului de Concesiune a fost finalizat in luna Mai 2010 si transmis partilor implicate (Anexa 1 la prezentul Raport) .

Evaluarea Serviciului de Alimentare cu Apa si Canalizare a concluzionat urmatoarele:

- ANB a imbunatatit serviciul in mod considerabil in primii 10 ani a Concesiunii, pastrand in acelasi timp o rata inalta de racordari (93 % in 2007) si majorand numai moderat factura la utilizatorii casnici.

- Testele de calitate a apei au evoluat de la o conformitate mai mica de 70 % (inainte de concesiune) pana la 100 % in 2006. Furnizarea apei este acum continua si la presiune buna, iar calitatea apei depaseste standardele din Romania si Uniunea Europeana.

- Nivelul reclamatilor a scazut la mai putin de 1/7 din nivelul anterior al acestora, in timp ce satisfactia clientilor cu privire la ansamblul serviciilor a crescut de la mai putin de 50 % la 75 %.

- Inainte de concesiune, tariful mediu combinat (alimentare cu apa si canalizare) era in jur de 0,18 USD/mc. Pana in 2009, tariful mediu combinat a ajuns la valoarea de 1,08 USD/mc: majorarea reala a fost in medie de 11 % / an. Tariful practicat in Municipiul Bucuresti este mult sub media tarifelor practicate in 10 orase din Romania (cu servicii publice municipale fara parteneriat public privat) sau in mari capitale europene (Roma – 1,40 USD, Londra – 3,60 USD). Spre deosebire de celelalte servicii publice din Romania, ANB si-a finantat toate operatiunile si investitiile fara subventii, majorarile tarifare fiind strict legate de imbunatatiri aduse serviciului.

- cresterea randamentului prin:

- (i) eficientizarea energiei (serviciul de alimentare cu apa si de canalizare este pe locul 2 in topul serviciilor cu rata cea mai scazuta de majorare a costului de energie pe unitate)

- (ii) eficientizarea incasarilor (in 2007, ANB a incasat 98 % din facturi, in comparatie cu o medie de aprox. 95 % pentru celelalte 10 servicii publice)

- (iii) diminuarea risipei (ANB a realizat campanii de constientizare a clientilor, extinderea contorizarii si tarife care reflecta mai bine costurile si a redus consumurile pana aproape de nivelul inregistrat in tarile din Europa de Vest. Consumul de apa inregistrat in 2009 a fost de 40 % fata de consumul inregistrat in 1999

- (iv) reducerea pierderilor de apa (de la 350 mc/km de retea/zi in 2000 la 176 mc/km. de retea/zi in 2007)

In primii noua ani ai concesiunii, ANB a investit 66 mil. USD pentru inlocuirea conductelor si alte masuri pentru reducerea pierderilor.

- in cazul in care serviciul de alimentare cu apa si de canalizare nu ar fi facut obiectul parteneriatului public privat:

- costul total al furnizarii serviciului in perioada 2000 – 2008 ar fi fost cu 349 mil. USD mai mare, cost suportat de locuitorii Municipiului Bucuresti, fie prin impozite mai mari, fie prin facturi mai mari.

- facturile consumatorilor casnici ar fi fost duble (pentru a putea fi realizat acelasi nivel de investitii cu al ANB)

Pe durata Concesiunii (2000 – 2025), parteneriatul public privat va economisi pentru cetatenii Municipiului Bucuresti un total de 1.38 mld. USD.

- Contractul de Concesiune a stat la baza imbunatatirii serviciului de alimentare cu apa si de canalizare si a randamentului acestuia.

- mecanismele de reglementare, monitorizare si solutionare a litigiilor au avut un efect pozitiv asupra derularii cu succes a acestui contract. Organismul tehnic de reglementare a fost inovator si si-a indeplinit sarcinile cu succes.

- concesiunea serviciului de alimentare cu apa si de canalizare a adus cetatenilor Municipiului Bucuresti servicii de inalta calitate, la un cost mai mic decat daca aceste servicii ar fi fost furnizate de catre un operator al municipalitatii.

**B. Raportul de monitorizare a Serviciul de Alimentare Centralizata cu
Energie Termica pe anul 2010**

CUPRINS

Capitolul 1 - Introducere	Pag. 131
1.1 Consideratii generale	Pag. 131
1.2 Studii privind restructurarea și eficientizarea S.A.C.E.T.	Pag. 132
1.3 Avantajele reglementării, monitorizării și evaluării activității SACET pentru utilizatori și municipalitate, prin înființarea Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice	Pag. 157
Capitolul 2 - Statutul, rolul și cadrul legal de funcționare al AMRSP	Pag. 159
2.1 Obiectivele generale ale AMRSP	Pag. 159
2.2 Principalele atribuții ale AMRSP în domeniul SACET	Pag. 159
Capitolul 3 - Prezentarea Sistemului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București	Pag. 161
Capitolul 4 - Prezentarea Indicatorilor de Performanță conform Ordinului nr. 91/2007 al ANRSC, grupați pe activități specifice Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică	Pag. 163
4.1 Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice	Pag. 163
4.2 Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice	Pag. 163
4.3 Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice	Pag. 164
4.4 Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice	Pag. 165
Capitolul 5 - Rezultatele activității AMRSP privind evaluarea Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de Alimentare cu Energie Termică ai Municipiului București - SACET	Pag. 167
5.1 Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice	Pag. 167
5.2 Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice	Pag. 170
5.3 Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice	Pag. 176
5.4 Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice	Pag. 178
5.5 Observații și recomandări	Pag. 179
Capitolul 6 - Problemele majore ale SACET	Pag. 183
Capitolul 7 - Medierea litigiilor între furnizor și utilizator	Pag. 186
Capitolul 8 - Participarea reprezentanților AMRSP la conferințele Ligii Asociațiilor de Proprietari - Habitat - și alte organizații profesionale	Pag. 187

Capitolul 1

Introducere

1.1 Considerații generale

Serviciul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică este un serviciu comunitar de utilitate publică și se referă la activitatea prin care se asigură energia necesară încălzirii spațiilor construite indiferent de destinație și pentru prepararea apei calde de consum.

Serviciul de Alimentare Centralizată cu Energie Termică se află sub conducerea, coordonarea și responsabilitatea autorităților publice locale.

Reglementări specifice de bază:

- Legea nr. 51/2006 privind Serviciile Comunitare de Utilități Publice;
- Legea nr. 325/2006 a Serviciului public de alimentare cu energie termică, aceasta fiind legea cadru care tratează principalele caracteristici și cerințe ale modului de organizare și funcționare a serviciului public și are ca *obiective*:

- (i) Asigurarea continuității serviciului;
- (ii) Asigurarea calității serviciului;
- (iii) Asigurarea resurselor pe termen lung;
- (iv) Asigurarea siguranței în funcționare;
- (v) Evidențierea transparentă a costurilor în stabilirea prețurilor energiei termice;
- (vi) Accesibilitatea prețurilor la consumatori.

Raportul AMRSP privind serviciul public de alimentare cu energie termică furnizată în sistem centralizat în Municipiul București, este întocmit și cu scopul de a furniza date și informații asupra acestui serviciu public și a tendinței de evoluție, elemente necesare elaborării strategiei locale privind acest serviciu public.

Conform Statutului aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339 din 30.09.2009, **Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP, în calitatea sa de Autoritate de reglementare autonomă, reprezintă interesele Municipalității în contractele de administrare/gestiunare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice prevăzute de Legea nr. 51/2006 încheiate cu operatorii acestor servicii**, care în mod efectiv prestează acest serviciu în regim de gestiune delegată, avizează și prezintă autorității publice locale a Municipiului București propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea normelor naționale și locale în contractele încheiate cu operatorii, monitorizează și reglementează coordonarea aplicării acestora.

În calitatea sa de Autoritate de Reglementare, AMRSP funcționează în cadrul Contractelor de gestiune delegată dintre Municipiul București și operatorii Serviciului Comunitar de Utilități Publice respectiv: Regii Autonome, Societăți Comerciale cu capital integral de Stat sau Societăți Comerciale private.

În acest context, având în vedere situația actuală a serviciului public de alimentare cu energie termică, precum și situația din domeniul managementului financiar, operațional, de gestiune a resurselor și nu în ultimul rând de valorificare a producției, se impune monitorizarea nivelelor de performanță a activității RADET.

Pentru elaborarea unei strategii locale privind dezvoltarea serviciului public de alimentare centralizată cu energie termică și pentru adoptarea unei Hotărâri corecte pentru evoluția și gestionarea serviciului, s-au elaborat pe parcurs mai multe studii asupra serviciului care au evidențiat în primul rând starea serviciului la momente diferite, precum și propuneri de eficientizare și restructurare.

- Studiul TRAPEC;
- Strategia energetică a Municipiului București
- Studiul de oportunitate privind delegarea gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică din Municipiul București.

Toate aceste studii și strategii au prezentat informații privind analiza economic, financiară, tehnică și juridică pentru a identifica oportunitatea delegării serviciului de termoficare din București.

1.2 Studii privind restructurarea și eficientizarea S.A.C.E.T.

1.2.1 Studiul „Trapez”

Pentru punerea în aplicare a acestor deziderate, prin Hotărârea CGMB nr. 43/17.02.2005 s-a aprobat „Programul Multisector al Municipiului București – Subproiectul Încălzirea Centralizată” respectiv un Studiu ale cărui prevederi relevante sunt următoarele:

Planul de restructurare internă din:

- a) Perspectiva clienților;
- b) Perspectiva financiară;
- c) Perspectiva activităților;
- d) Perspectiva organizațională.

a) Perspectiva clienților. Obiectivele restructurării.

Transformarea regiei într-o organizație orientată spre client, astfel încât să creeze valoare din perspectiva clienților.

- Crearea unei activități bine definite în RADET orientată pe managementul clienților, și asigurarea unei poziții forte a acestuia în cadrul organizației;
- Îmbunătățirea cooperării cu clienții existenți;
- Creșterea responsabilității departamentului de Relații Publice astfel încât să se îmbunătățească imaginea RADET în fața clienților și a autorităților
- Dezvoltarea activității de marketing.

b) Perspectiva financiară. Obiectivele restructurării.

- Implementarea centrelor de cost pentru procesele operaționale și activitățile de susținere și stabilirea indicatorilor de performanță proprii fiecărui centru de cost;
- Implementarea unui mecanism eficient pentru fixarea și aprobarea tarifelor;
- Reducerea costurilor operaționale și neoperaționale;
- Reorganizarea Direcției Economice;
- Transformarea RADET într-o companie profitabilă.

c) Perspectiva activităților. Obiectivele restructurării.

- Stabilirea standardelor de performanță aplicabile în relațiile cu clienții pentru fiecare activitate productivă, în concordanță cu practica din Uniunea Europeană, și a indicatorilor de performanță generali precum și a metodelor de măsurare, monitorizare și evaluare a respectării acestora:
- definirea detaliată a indicatorilor de performanță pentru fiecare activitate și modul de aplicare;
- detalierea metodelor practice pentru măsurarea performanței fiecărui departament operațional pe baza indicatorilor stabiliți și a acțiunilor ce trebuie întreprinse dacă indicatorii nu sunt respectați;
- alocarea responsabilității respectării indicatorilor de performanță către șefii și echipele specifice, împreună cu luarea în considerație a bonificațiilor/penalităților.
- Orientarea întregii activități a departamentelor operaționale ale RADET către cerințele clienților săi;
- Stabilirea unei activități bine definite în RADET relativ la Managementul producătorilor externi de energiei termică;
- Separarea activităților de exploatare și mentenanță la fiecare departament operațional al RADET: generare, transport și distribuție;
- Crearea unei Direcții separate de Investiții și dezvoltarea capacității ei de a conduce marile proiecte de investiții și urmărirea realizării strategiei investiționale a Regiei;

- Transformarea serviciului dispecerat într-o Direcție importantă a RADET, însărcinată cu deciziile operaționale zilnice ale Regiei;
- Crearea unui departament special însărcinat cu relațiile cu agențiile de reglementare (ANRSC, ANRE și ANRGN) și cu departamentele Municipality.

d) Perspectiva organizațională.

- În prezent RADET este o regie autonomă controlată de Primăria Municipiului București (CGMB) și care raportează acestei entități.
- Contrar prevederilor legale, până în prezent, nu există nici un contract în vigoare între RADET și Municipiul București. Asemenea aranjament derutează ambele părți, pentru că:
 - RADET nu are responsabilități contractate și indicatori de performanțe tehnice stabilite de Primărie pe care să-i respecte în timp ce operează sistemul de termoficare în București (NOTĂ: în prezent există indicatori de performanță care au apărut după efectuarea studiului prin Ordinul ANRSC nr. 91/2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului public de alimentare cu energie termică);
 - Primăria nu are responsabilitate directă (de a face investiții) în reabilitarea și modernizarea sistemului de termoficare, așa încât să asigure RADET o infrastructură capabilă să fie operată la standardele de performanță dorite

Corelat cu statutul neclar al patrimoniului, lipsa unui contract între Primărie și RADET are consecințe directe care:

- blochează finanțarea proiectelor de reabilitare din considerente comerciale – costul investițiilor nu poate fi recuperat prin tarifele operatorului;
- descurajează total potențialii parteneri privați să intre într-un parteneriat datorită relației neclare între proprietarul patrimoniului (Primăria prin lege) și operatorul patrimoniului (RADET prin decizia CGMB nr 1220/1990).

Obiectivele restructurării din perspectiva Studiului „Trapez” sunt:

01. Începerea unei cooperări directe cu CGMB pentru clarificarea statutului patrimoniului care formează domeniul public:

- Stabilirea, împreună cu Municipality, a unui grup comun de lucru pentru inventarierea și transferul patrimoniului;
- Stabilirea programului detaliat pentru activitatea grupului de lucru
- Trecerea la inventarul și transferul patrimoniului, în concordanță cu legislația în vigoare.

02. Începerea unei cooperări directe cu Primăria pentru negocierea contractului de funcționare/ administrare:

- Stabilirea împreună cu PMB a unui grup comun de lucru pentru negocierea contractului de administrare/funcționare;
- Stabilirea programului detaliat pentru activitatea grupului de lucru;
- Negocierea contractului; Contractul trebuie să respecte legislația românească existentă, dar să țină cont de asemenea și de practica Europeană în astfel de contracte.

03. Începerea unei cooperări directe cu CGMB pentru modificarea reglementărilor existente pentru a permite separarea tarifului de furnizare a energiei termice:

- Stabilirea împreună cu Municipality a unui grup comun de lucru pentru modificarea legislației existente astfel încât să fie posibilă o separare a tarifelor pentru activitatea de furnizare;
- Întocmirea unui document pentru a fi transmis ANRSC pentru susținerea modificării legislației existente astfel încât să fie posibilă o separare a tarifelor pentru activitatea de furnizare;
- Realizarea de lobby la factorii de decizie și organizațiile profesionale, Parlamentul României, Ministerul Administrației Publice, COGEN România, etc.

04. Începerea unei cooperări directe cu CGMB și PMB pentru definirea rolului viitor al RADET:

- Stabilirea împreună cu Municipality a unui grup comun de lucru pentru definirea rolului viitor al RADET în lumina legislației existente, practicii în Uniunea Europeană și oportunităților pieței;
- Dacă rezultă diferențe față de rolul existent, propunerea către CGMB a unui document care să aprobe rolul viitor al RADET.

05. Dezvoltarea unei strategii pe termen lung (10 ani) pentru definirea rolului RADET și a planului de afaceri pe termen mediu (4 ani):

- Angajarea pe baze competitive a unei firme de consultanță profesionale;
- Stabilirea unui grup de lucru format de RADET și consultantul angajat pentru elaborarea strategiei;
- Analiza și aprobarea strategiei în Comitetul Director și Consiliul de Administrație;
- Întocmirea unui plan de afaceri de 4 ani pe baza liniilor directoare ale strategiei aprobate;
- Supunerea aprobării strategiei și planului de afaceri de către CGMB.

06. Detalierea obiectivelor strategiei și obiectivelor planului de afaceri pe fiecare Direcție/Sucursală/Departament al RADET și a indicatorilor de performanță specifici precum și a metodelor de măsurare, monitorizare și evaluare a respectării acestora:

- Detalierea obiectivelor strategiei și a planului de afaceri pe fiecare departament operațional din RADET, ca și pe departamentele suport;
- Stabilirea procedurii de supraveghere pentru îndeplinirea obiectivelor planului de afaceri;
- Analizarea la fiecare 3 luni a îndeplinirii implementării planului de afaceri și raportarea către Municipality.

07. Impulsionarea certificării Sistemului de Management al Calității, în concordanță cu ISO 9001 2000:

- Actualizarea Manualului calității pentru organigrama și procesele existente în RADET;
- Completarea tuturor procedurilor operaționale, pentru procesele de bază și activităților suport;
- Implementarea întregului sistem și verificarea compatibilității sale cu procesele și activitățile din RADET;
- Obținerea certificării de la o companie autorizată.

08. Transformarea Sistemului de Management al Calității atestat în Sistemul Integrat al Managementului Calității, Mediului, Sănătății și Siguranței, în concordanță cu ISO 9001 2000, și OHSAS 18001 1999:

- Întocmirea unui nou manual pentru managementul integrat a calității, mediului, sănătății și siguranței;
- Identificarea procedurilor operaționale care să acopere noul manual și întocmirea lor;
- Implementarea întregului sistem și verificarea compatibilității sale cu procesele și activitățile RADET;
- Supunerea spre certificare a sistemului integrat la o companie autorizată.

09. Implementarea Sistemului de Management al Informației:

- Întocmirea Termenilor de Referință pentru o aplicație MSI în RADET;
- Selectarea unui furnizor utilizând o procedură competitivă;
- Asistarea furnizorului în conceperea unui soft conform necesităților și specificului RADET;
- Testarea noii aplicații în paralel cu mijloacele de gestionare ale softului existent;
- Alinierea tuturor activităților de raportare din RADET astfel încât să se realizeze o interfață cu aplicația MSI.

010. Externalizarea activităților suport nerelevante:

- Identificarea activităților neesențiale din RADET;

- Compararea costurilor interne din RADET și preturile oferite de terți pentru asigurarea activităților similare;
- Identificarea impactului externalizării asupra forței de muncă și a funcționalității generale a RADET;
- Decizia asupra oportunității externalizării diferitelor activități suport neesențiale;
- Externalizarea activităților suport neesențiale.

011. Externalizarea funcționării sistemelor de termoficare în Buftea și Otopeni:

- Identificarea costurilor externalizării activității sistemelor de termoficare din Buftea și Otopeni și a resurselor ce trebuie alocate;
- Negocierea cu Consiliile Locale din Buftea și Otopeni a statutului noilor operatori;
- Externalizarea. (În prezent sistemele de termoficare din Buftea și Otopeni nu mai aparțin RADET).

012. Începerea externalizării inteligente a activității de mentenanță:

- Separarea activităților de exploatare și de mentenanță în cadrul filialelor operaționale existente;
- Organizarea activităților de mentenanță ale fiecărei filiale ca centre de cost;
- Unificarea centrelor de cost în Direcția de Mentenanță a RADET;
- Optimizarea activității de mentenanță în corelare cu programul de rețehnologizare a sistemului de încălzire centralizată și cu noua dimensiune a Direcției;
- Compararea între costurile interne cu întreținerea și costurile și prețurile oferite de terți pentru asigurarea serviciilor de mentenanță similare;
- Deciderea asupra oportunității și atractivității cumpărării serviciilor de mentenanță de la terți;
- Reorganizarea și redimensionarea Direcției de Mentenanță astfel încât să asigure activitățile de mentenanță, și să aibă un obiectiv clar al muncii pe perioada întregului an;
- Deciderea asupra oportunității externalizării parțiale sau totale a activităților de mentenanță, și a celei mai potrivite forme pentru externalizare printr-o companie specializată controlată de RADET (ca în cazul altor operatori de rețea din sectorul energiei), cumpărarea serviciilor de întreținere de la terți, o combinație a celor de mai sus, etc;
- Externalizarea în condițiile de mai sus.

013. Motivarea și orientarea forței de muncă și îmbunătățirea comunicării interne:

- Definirea și implementarea procedurilor și indicatorilor (indici operaționali și financiari cuantificabili) pentru evaluarea performanței manageriale;
- Definirea criteriilor de evaluare pe baza indicatorilor de performanță;
- Pregătirea salariaților pentru aspectele tehnice, financiare și funcționale ale regiei;
- Pregătirea salariaților pentru conducerea proiectelor mari de investiții;
- Implementarea unui program cu instructori interni sau prin intermediul unor firme specializate, contracte care să acorde o atenție specială a tendințelor actuale și în viitor de pe piața muncii;
- Crearea unei scheme pentru compensarea variabilă (salar sau bonificație) în concordanță cu performanța profesională.

Consideratii AMRSP asupra Studiului de Consultanta: Proiect Multisectorial pentru Bucuresti – Parteneriat Public Privat – TRAPec S.A.

Deși acest studiu a fost aprobat în Consiliul General al Municipiului București, obiectivele trasate nu au fost puse în aplicare, de către factorii de decizie, decât într-o foarte mică măsură.

- Studiul scoate în evidență faptul că energia termică achiziționată de la Termoelectrica, respectiv ELCEN are un preț prea mare în comparație cu costurile reale de producție.
- La data când s-au cules datele pentru Raportul Trapec, tariful la energia termică produsă în centralele termice ale RADET era mai mic decât cel achiziționat de la Termoelectrica. Astăzi

situația este inversă, tariful la energia termică produsă în centralele termice ale RADET este mai mare decât cel achiziționat de la Termoelectrica.

- RADET nu deține mijloace de a influența prețurile Termoelectrica sau ale producătorilor privați dar Primăria Municipiului București, ca proprietar al infrastructurii sistemului de alimentare centralizat cu energie termică, nu a făcut nici un demers pentru a remedia această situație.

- Toate investițiile pentru reabilitarea rețelei de transport și distribuție, realizate prin credite externe și care ar trebui rambursate din economia de energie termică făcute prin diminuarea pierderilor, nu se regăsesc în structura tarifului pentru că pierderile au rămas la aceeași valoare.

- Studiul Trapec propune modificarea rețelei de distribuție de la conceptul cu 4 conducte la cel cu 2 conducte cu prepararea locală a energiei termice dar, se modernizează în continuare vechiul sistem cu 4 conducte.

- Modernizarea și automatizarea punctelor termice și a centralelor termice nu se reflectă în calitatea energiei termice furnizate și în economia de forță de muncă care este inclusă în structura tarifului.

- Nu se prevede efectuarea unui bilanț energetic global și pe secțiuni tehnologice pentru evidențiere pierderilor reale și performanța energetică a CT și PT.

- RADET și Primăria Municipiului București nu au întreprins nici o acțiune pentru racordarea de noi consumatori, în special, noile cartiere rezidențiale (conectare obligatorie acolo unde rețeaua de termoficare se poate extinde cu costuri minime).

- Studiul Trapec recomandă ca la CTZ Casa Presei Libere să se monteze grupuri în cogenerare pentru producerea simultană de energie electrică și termică dar, astăzi abia s-a ajuns la studiul de soluție.

- Nu există contract de gestiune încheiat între Primăria Municipiului București și RADET.

1.2.2 Strategia energetică a Municipiului București elaborată de firma Grontmij/Carl Bro în colaborare cu ATH energ (Hotărârea CGMB nr. 277/2006)

Strategia energetica elaborata se concentrează pe domeniile pentru care Primaria Municipiului Bucuresti este responsabila: energie pentru încălzire și apă caldă de consum și energia utilizată pentru transportul public în interiorul orașului, iluminat public.

Propunerile privitoare la perspectiva actualului Sistem de Transport și Distribuție al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică din Municipiul București, au la bază următoarele elemente de bază :

- a) amplasarea principalelor surse de căldură**, în contextul arealelor ce revin fiecăreia pentru alimentarea cu căldură, în condițiile normale de funcționar, iarna și respectiv vara ;
- b) amplasarea magistrelor RTP**, în contextul mărimii absolute și a densității consumurilor actuale de căldură ;
- c) sensul dimensionării telescopice a actualelor magistrale de RTP**, față de zonele de consum ;
- d) porțiunile de magistrale ale RTP care au fost deja retehnologizate**, prin înlocuirea lor cu conducte noi ;
- e) debitele de căldură și regimul termic tur/retur avute în vedere la dimensionarea porțiunilor de conducte ale RTP înlocuite cu ocazia retehnologizării;**
- f) pierderile de căldură și consumul de energie electrică de pompare** al pompelor de rețea din sursele de căldură, în regimurile normale de funcționare, de iarnă și respectiv de vară ;
- g) prelungirile RTP de la actualele puncte termice și stații termice până la consumatorii propriușiși**, care apar cu ocazia realizării modulelor termice ;
- h) apariția în perspectivă a noi zone de consum de căldură** și poziția acestora față de actualul SPT al SACC ;

- i) **evoluția în perspectivă a cererii de căldură** al consumatorilor racordați în prezent la SPT și al noilor zone de consum ;
- j) **amplasamentele posibile, în perspectivă, ale unor noi surse de căldură bogate pe recuperarea deșeurilor municipale și/sau pe resurse energetice regenerabile ;**
- k) necesitatea reducerii costurilor anuale aferente transporturilor și distribuției căldurii, pentru reducerea costului unitar al căldurii la nivelul consumatorilor ;
- l) asigurarea unei siguranțe normale în alimentarea cu căldură a consumatorilor.

Simultan cu acestea, se au în vedere principalele concluzii rezultate din auditul SPT existent, constând în :

- distanțe mari de transport în RTP atât iarna, cât și mai ales vara ;
- încărcarea redusă a actualelor surse de căldură și a RTP, mai ales la nivelul magistralelor ;
- pierderi mari de agent termic din RTP și de căldură ;
- consumuri mari de energie de pompare ;
- necesitatea întocmirii a cca **90 %** din RTP existentă, care are o vechime de peste 30 de ani
- costul unitar al transportului și distribuției căldurii este în medie de 81% din cel de livrare la nivelul surselor de căldură.

În acest context **se au în vedere următoarele propuneri :**

Pe termen scurt (1 – 3 ani) :

- **finalizarea de către PMB a PUG**, pentru a avea la dispoziție informațiile absolut necesare privitoare la evoluția în perspectivă a cererilor de căldură, pentru diversele zone intravilane și limitrofe, ale MB;
 - **definitivarea de către PMB a amplasamentelor viitoarelor centrale pentru arderea deșeurilor și/sau utilizarea resurselor regenerabile de energie**, inclusiv tipul acestora (CT sau CCG) și capacitățile de producție a căldurii ;
 - finalizarea acțiunii RADET de transformare a actualelor PT sau ST, în MT, simultan cu dimensionarea extinderilor de RTP noi, care apar cu această ocazie ;
 - definitivarea proiectelor RADET de reconfigurare a RTP în zonele de racord, ca urmare a regroupării alimentării cu căldură a unor consumatori ;
 - reorganizarea administrativă a ansamblului SACC, prin trecerea surselor de căldură sub umbrela PMB, ca entități comerciale independente și reorganizarea actualului RADET.
- Toate aceste măsuri vor facilita cunoașterea cererilor de căldură pentru RTP și eventualele trasee noi ale acestora.

Pe termen mediu (4 – 5 ani), odată cu definitivarea strategiei energetice a MB și alegerea soluției de perspectivă, se vor urmări :

- **reconceperea ansamblului Sistemului Public de Transport al SACET din Municipiul București**, ca și când ar fi un oraș nou, la care se cunosc numai amplasamentele unor viitoare surse de căldură și energie electrică și traseele viitoarelor RTP (identice practic cu cele ale RTP existente, dar neretehnologizate încă) ;
- pe baza noilor surse de căldură rezultate din strategie, fie ca urmare a retehnologizării simultan cu redimensionarea din punct de vedere termic a surselor existente fie ca urmare a realizării de noi surse de căldură, pe amplasamente noi, **se va trece la reconceperea sistemului de RTP și dimensionarea lor, bazată pe descentralizare** – pe zone mai mici de consum, comparativ cu ce revin azi fiecărei CET mari existentă ;
- găsirea fondurilor pentru punerea în aplicare a noii concepții de realizare a SACC al MB
- demararea realizării proiectelor de punere în aplicare a propunerilor rezultate din soluția privind strategia energetică a MB.

Strategii pentru latura cererii de energie termică, sunt:

- Conectarea obligatorie la sistemul de termoficare sau furnizare individuala de la surse neutre din punct de vedere al emisiilor de CO₂. Neutralitatea necesita conectarea la rețeaua

de termoficare sau stabilirea unor surse individuale alternative, neutre din punct de vedere al emisiilor de CO₂

- Stabilirea unui concept de furnizare "la cerere" care sa inlocuiasca conceptul actual "cand este disponibil". Obținerea unui concept de caldura "la cerere" necesită prepararea locala a caldurii și apei calde de consum. Astfel, sistemele existente cu patru conducte vor fi înlocuite cu sisteme cu 2 conducte si module termice locale.

- Acordarea asistenței pentru obținerea de fonduri in vederea conservarii energiei.

Guvernul a implementat o schema de subventionare a reabilitarii termice a cladirilor. Primaria va avea un rol activ prin sprijinirea proprietarilor la obtinerea subventiilor si finantarii pentru investitiile proprii. Totusi, Primaria Municipiului Bucuresti nu va participa cu fonduri, ci doar Primariile de Sector.

Impactul asupra mediului

Reducerea cererii cu 45% va conduce, pe termen scurt, la o reducere corespunzătoare a emisiilor de CO₂ actuale, cu 45%. Cu toate acestea, într-o perspectivă pe termen lung în cazul în care, principalele surse de producere vor fi neutre din punct de vedere al emisiilor de CO₂, reducerea datorita pierderilor de energie termică din sistem va fi nesemnificativa.

STRATEGIILE PRIVIND PRODUCEREA

Strategiile pentru producere considerand selectarea unitatilor de producere viitoare, au la baza planificarea integrata a resurselor prezentata în capitolul 3.

Strategiile

Privatizarea producerii

- Este nerealist să credem că fondurile publice pot asigura capitalul necesar pentru reconstrucția sistemului de producere. Prin urmare, producerea trebuie să fie privatizata.
- Cea mai mare parte a sistemelor de producere existente are durata de viata depasita si functioneaza cu eficienta scazuta. Sistemul existent are la baza tehnologii din anii '50 si aspectele legate de eficienta energetica si mediul sunt neglijate.

Prin investitii private se vor realiza:

- Trei facilitati de incinerare a deseurilor cu recuperarea caldurii cu o capacitate totala de circa 300 de MJ/s, în funcție de deșeurile disponibile.
- Producerea descentralizata în cogenerare - aprox. 400 MJ/s care se utilizeaza în sezonul de incalzire si racire în timpul verii
- Cazane pentru acoperirea varfului de sarcina – aprox. 600 MJ/s.

Din alte fonduri (publice și private) se vor realiza sisteme de energie solară pentru a acoperi aproximativ 45% din necesarul de energie și surse regenerabile alternative, cum ar fi pompele de căldură.

Reconstrucția sistemului de producere

- Construirea noilor capacități, descrise mai sus va permite scoaterea din funcțiune a celei mai mari parti a sistemului de producere si va muta producerea de la sursele centralizate la sursele descentralizate si locale, reducand astfel, semnificativ, pierderile de caldura si alte costuri de transport si distributie.
- Producerea viitoare centralizata se va realiza în facilitatile de incinerare a deseurilor, numai circa 300 MJ / s.

Impactul asupra mediului

Consumul de combustibilul, initial gaze naturale, folosit pentru producerea căldurii și a apei calde de consum în Bucuresti a fost în 2007, aproximativ 28.000 TJ ceea ce corespunde cu aproximativ 1.500.000 de tone de CO₂ pe an. Obținerea neutralității din punct de vedere al emisiilor de CO₂, din 2020, va însemna reducerea emisiilor de gaze cu efect de sera tot cu 1.500.000 t pe an.

STRATEGIILE PRIVIND TRANSPORTUL

Strategiile

Principalele strategii privind transportul căldurii sunt:

Privatizarea exploatării

- Primăria va menține dreptul de proprietate asupra sistemului de transport și astfel va controla furnizarea de energie termică în București.
- Funcționarea sistemului, inclusiv dispacherizarea tehnico-economică vor fi privatizate întrucât organizația actuală nu dispune de experiența/motivația necesară.
- Întreținerea sistemului de transport va fi privatizată, prin încheierea contractelor de servicii necesare.

Reproiectarea și reconstrucția

- Actualul sistem de transport este proiectat pentru producerea centralizată a aproximativ 5.000 MJ/s. Viitorul sistem de transport va fi proiectat pentru transportul energiei termice produsă de facilitățile de incinerare a deșeurilor cu recuperarea căldurii, circa 300.400 MJ/s.
- Lungimea sistemului va fi redusă de la peste 500 de km, la aproximativ 100 de km, iar cele aproximativ 650 de puncte termice existente vor fi înlocuite de aprox. 100 de stații de schimbătoare de căldură.
- În prezent, diametrul conductelor de transport este, în medie, de 600-700 mm, cu maximum de 1.200 mm. Sistemul reconstruit va avea un diametru mediu de 350-400 mm, cu maximum de 600 mm. Reconstrucția va fi realizată când țevile existente vor fi depreciate sau când va fi fezabil.

Impactul asupra mediului

Prin reconstrucție se vor reduce emisiile de CO₂ de la 250.000 t/an din prezent la aprox. 30.000 t/an.

Dispacherizarea tehnico - economică

- Operatorul privat al sistemului de transport trebuie să aibă experiență în dispacherizare și trebuie să implementeze un dispacer tehnico-economic în municipiul București, pentru a se asigura că sursa cea mai ieftină, energia solară și incinerarea deșeurilor, va produce cantitatea maximă în timp ce sursele scumpe, cazanele pentru varf, vor produce cât mai puțin posibil.
- Raportul tehnico-economic va stabili un preț binom pentru producerea de energie termică creând astfel un tarif similar pentru toate companiile de producere, stabilind condițiile pentru compararea valorilor de referință (benchmarking).

STRATEGIILE PRIVIND DISTRIBUTIA

Strategiile

Principalele strategii privind distribuția de energie termică sunt următoarele:

Privatizarea

- Privatizarea este privită ca singurul mod de a obține o distribuție eficientă a energiei termice și un nivel al serviciilor menționat în capitolul anterior.
- Asigurarea fondurilor necesare pentru transformarea sistemului actual, într-un sistem modern de termoficare nu se afla la îndemână Primăriei Municipiului București. Astfel, finanțarea privată este văzută ca singura posibilitate.
- Municipiul București va fi divizat în 10-15 zone de distribuție și este important să existe mai mulți operatori / investitori care să obțină concesiuni pentru distribuția de energie termică, în vederea stabilirii unei competiții pe baza măsurării performanței.

Reproiectare și reconstrucție

- Conceptul actual de furnizare directă, cu un sistem de 4 țevi de distribuție nu poate asigura furnizarea căldurii "la cerere", este scump de realizat, are pierderi mari de căldură și costuri de exploatare ridicate.

- Conceptul viitor de furnizare va avea la baza un sistem de 2 tevi cu prepararea caldurii si a apei calde de consum la nivel local.
- Reproiectarea trebuie sa ia în considerare viitorul concept de distributie, energia solara, acumularea energiei termice, producerea locala a energiei termice in centrale pentru acoperirea varfului de consum, pentru care cererea fiind cu aproximativ 60% mai mica fata de sistemele existente si o extindere a zonelor de furnizare.

Impactul asupra mediului

Reconstrucția va reduce pierderile de căldură cu aproximativ 50% de la aproximativ 4.800.000 GJ/an cat sunt în prezent la aproximativ 2.400.000 GJ/an, avand ca rezultat o reducere a emisiilor de CO₂ cu circa 130.000 t/an. Totusi, atunci cand sistemul de distribuție va fi extins la aproape dublu fata de cel existent, pierderile de căldură vor fi la același nivel ca în prezent.

STRATEGIILE PRIVIND MANAGEMENTUL ORGANIZATIONAL

Ca urmare a analizei efectuate la nivel organizational, structural si de management au fost identificate principalele probleme pentru sistemul de termoficare din Bucuresti impreuna cu responsabilitatea de a avea unul dintre cele mai scumpe sisteme din lume.

Principalele probleme identificate sunt:

- Falimentul RADET-ului
- Viitorul incert al sistemului de termoficare
- Necesitatea unor investitii uriase
- Lipsa de supervizare din partea Primariei Municipiului Bucuresti
- Administrarea fondurilor publice
- Lipsa competitivitatii
- Organizatie ineficienta

Aceste probleme sunt analizate detaliat in documentele atasate

Strategii

Primaria Municipiului Bucuresti va lua masurile necesare pentru a asigura:

- **Restructurarea sectorului de termoficare**
- **Privatizarea sectorului de termoficare**

Obiectivul acestor strategii este de a stabili un cadrul organizational si de management pentru sectorul de termoficare corespunzator si capabil sa implementeze strategiile.

Actiuni necesare

Urmatoarele actiuni sunt necesare:

- Divizarea organizatiei existente
- Restructurarea sectorului de productie
- Restructurarea sectorului de transport
- Restructurarea sectorului de distributie

TARIFUL ENERGIEI TERMICE

Strategii privind tariful energiei termice sunt:

- Introducerea unui tarif stabilit pe baza costurilor, precum si un sistem de taxare prin care costurile totale sa fie structurate in : tarif pentru energie, tarif de capacitate si taxa de administrare
- Eliminarea subventiilor generale si introducerea unor subventii acordate pe criterii sociale.

FINANTAREA

Strategia

Strategia privind finatarea este de a invita investitorii/ operatorii privati sa obtina concesiuni si sa investeasca in sistemul de termoficare in conditii comerciale.

Cerintele financiare

Cerinta totala privind finantarea reproiectarii si reconstructiei sistemului de termoficare din Bucuresti este enorma, aprox. 3.266.400.000 EUR.

Aproximativ 546.926.000 EUR reprezinta investitie publica, in principal pentru instalarea sistemelor de incalzire solare si reconstructia sistemului de transport. Aproximativ 2.719.474.000 EUR reprezinta investitii private pentru reconstructia si dezvoltarea sistemelor de productie si distributie.

Sursele de finantare

Se presupune ca investitiile vor fi asigurate dintr-un imprumut de la bancile de investitii internationale, de preferat BEI datorita dobanzii mici. Se estimeaza ca fondurile din bugetul general al Primariei vor fi foarte limitate in urmatorii ani.

Modul in care investitorii privati vor asigura fondurile necesare va fi o competitie concretizata prin proceduri de atribuire pentru obtinerea concesiunilor.

Concluzii:

1. Producerea energiei termice pentru incalzire si apa calda de consum sa devina in anul 2020 neutra din punct de vedere a emisiilor de CO₂. Emisiile de CO₂ din sistemul de transport sa se reduca cu 50% pana in anul 2020.

Primaria Municipiului Bucuresti isi recunoaste responsabilitatile pe care le are referitor la reducerea incalzirii globale si include printre obiectivele Strategiei Energetice reducerea emisiilor de gaze cu efect de sera. Strategia energetica include urmatoarele masuri principale cu privire la obtinerea neutralitatii din punct de vedere al emisiilor de CO₂:

- Conectarea obligatorie la sistemul de termoficare sau sistemele de incalzire individuala sa fie alimentate din surse regenerabile.
- Conservarea energiei. Reabilitarea termica a cladirilor la interior si exterior.
- Construirea de sisteme de incalzire solara.
- Construirea facilitatilor de recuperare a energiei deseuri.
- Introducerea restrictiilor privind conducerea autovehiculelor, restrictii legate de parcare, taxa de drum, taxe pentru aglomeratie si controlul traficului.

2. Strategia consta in asigurarea sustenabilitatii furnizarii de energie termica prin implementarea unor masuri pentru a atinge urmatoarele tinte:

- **Un tarif al caldurii sustenabil bazat pe costuri care va fi introdus incepand cu 2010.**
- **Schema de subventie sustenabila care va fi introdusa pana in 2012**
- **Regandire sustenabila a sistemului organizational si institutional care sa fie implementata din 2012.**

3. Strategia energetica include urmatoarele masuri principale pentru a avea o furnizare a energiei termice sustenabila in municipiul Bucuresti:

- Stabilirea structurii costului actual si introducerea unui nou sistem de tarifyare pe baza unei taxe de administrare (de contorizare), unui tarif de capacitate si un tarif de energie.
- Inlocuirea schemei actuale de subventii generale si indirecte cu o schema de subventii pe criterii sociale.

In ansamblu, **strategia** este:

Obtinerea in anul 2015 a unei calitatii a furnizarii egala cu media din sistemele de termoficare moderne

Pentru a obtine acest lucru, Primaria Municipiului Bucuresti va implementa urmatoarele masuri pentru a atinge obiectivele:

- Introducerea unui concept de furnizare "la cerere" înainte de 2015.
- Introducerea conditiilor tehnice de furnizare înainte de 2012.
- Introducerea unui sistem de benchmarking în anul 2009.

Primaria Municipiului Bucuresti isi recunoaste responsabilitatile pe care le are referitor la reducerea incalzirii globale si include printre obiectivele Strategiei Energetice reducerea emisiilor de gaze cu efect de sera.

Strategia energetica include urmatoarele masuri principale pentru a obtine o calitate satisfacatoare a furnizarii de energie termica in municipiul Bucuresti:

- Introducerea unui concept de "căldură si de apă caldă la cerere". Instalarea de puncte termice în interiorul clădirilor, realizarea recirculației pentru apa caldă si reconstrucția.
- Stabilirea de condiții tehnice de furnizare care vor defini condițiile de furnizare pentru cladire (presiune, cădere de presiune si temperaturi etc.)
- Stabilirea unei sistem de referinta (benchmarking) pentru a compara performanța companiilor de termoficare in vederea introducerii de masuri corective.
- Institutionalizarea Organizatiei Serviciului Public, PSO in cadrul Primariei.
- Privatizarea instalatiilor din interiorul cladirilor, inclusiv construirea de puncte termice mici (module termice)
- Privatizarea sistemului de distributie, 8-15 companii detinute de operatori privati.
- Privatizarea functionarii, inclusiv dispecerizarea tehnico-economica, si privatizarea sistemului de transport
- Privatizarea producerii de energie termica.

Consideratii AMRSP asupra propunerilor din „Strategia Energetica a Municipiului Bucuresti”

1. Strategia in forma prezentata nu raspunde in totalitate cerintelor „Termenilor de Referinta”, intrucat nu trateaza ansamblul problemelor energetice ale orasului asa cum s-a solicitat prin tematica initiala, ci numai serviciul energetic in care este implicata partial Primaria Municipiului Bucuresti, respectiv serviciul privind asigurarea energiei termice prin sistemele centralizate exploatate de RADET si aspectele globale privind transportul urban in Municipiul Bucuresti.

2. În problema asigurării cu energie termică a consumatorilor din municipiul București „Strategia” nu a tratat și alimentarea cu gaze naturale a orașului lăsând fără rezolvări strategice două aspecte grave și anume:

- existența în același condominiu a mai multor sisteme de încălzire deși strategia națională interzice acest lucru
- adoptarea pentru ansamblurile de noi construcții imobiliare în exclusivitate a soluțiilor de încălzire cu centrale termice de bloc sau de apartament deși strategia națională impune obligativitatea luării în considerare și a soluțiilor de cogenerare.

3. Una dintre problemel cele mai importante ale Strategiei Energetice a Municipiului București este problema producerii energiei termice respectiv a surselor de energie în general.

În prezent sistemul de termoficare al municipiului București are la bază sub aspectul producerii numai centrale de cogenerare cu excepția CT Casa Presei care aparține RADET.

În mod surprinzător Strategia propusă deși ia în considerare în cadrul analizei PIR și soluția surselor centralizate de cogenerare aceasta este eliminată facil atât la prima evaluare cât și la cea de a doua evaluare deși în ambele etape aceasta se dovedea cea mai avantajoasă.

În legătură cu acest subiect de fond în concepția strategiei energetice a municipiului București se menționează următoarele:

- Nu au fost aprofundate elementele privind investițiile pe care ELCEN actualul deținător al principalelor centrale de cogenerare existente și care acoperă 90% din necesarul de cpldură al orașului le-a realizat sau le are în curs de promovare. Aceste investiții vizează CET București Vest, CET București Sud, CET Grozăvești, CET Progresu și CET Titan și depășesc 400 milioane de EURO.

Prin aceste investiții centralele existente se vor transforma în centrale de cogenerare de înaltă eficiență și se vor încadra în cerințele de mediu prevăzute în obiectivele UE.

- Nu au fost analizate în suficientă măsură implicațiile renunțării la cele mai importante magistrale de transport care au fost modernizate printre primele prin credite externe și care alcătuiesc structura de bază a sistemului de transport de la aceste centrale către zonele de consum.
- Nu s-a ținut seama că puterea instalată în sursele de cogenerare centralizate este de 1124 MW (echivalent cu CTE Rovinari 4x300 MW) și că acestea asigură necesarul de energie electrică al municipiului București în condiții de funcționare insulară în situații de avarii sau de calamități naturale.
- Nu s-a ținut seama de faptul că prin amplasarea lor în afara zonei centrale a orașului prin soluțiile superioare privind protejarea mediului sunt incomparabil mai avantajoase față de amplasarea de cazane sau chiar centrale de cogenerare mici situate în zonele de consum.
- Nu s-a ținut seama de faptul că anularea consumului de vară prin propunerea de includere în proiectele de izolare termică a blocurilor a panourilor solare va influența negativ eficiența energetică a investițiilor în centralele de cogenerare atât cele mari, cât și cele descentralizate și că efectele pozitive privind funcționarea acestora la durată mare ar putea anula eficiența panourilor solare și a instalațiilor de acumulare aferente.
- Nu s-a ținut seama de investițiile uriașe în rețelele de gaze și în stațiile de reglare necesare în cazul amplasării surselor de căldură (centrale de cogenerare și cazanele de vârf) în zonele de consum care ar putea face imposibilă adoptarea soluției propuse prin strategie chiar și din punct de vedere tehnic fără o analiză a acestei probleme împreună cu Distrigaz.
- Nu s-a ținut seama de implicațiile amplasării surselor în zonele de consum sub aspectul proprietății terenurilor și al acceptabilității cetățenilor din zonă.

4. Strategia propune înlocuirea sistemului centralizat de producere prin reproiectarea și reconstrucția acestuia și reconfigurarea schemei generale de termoficare a municipiului București prin centrale de incinerare a deșeurilor, unități de cogenerare descentralizate, cazane pentru acoperirea vârfului instalate în zonele de consum și sisteme de încălzire solară. Lucrările propuse presupun în același timp și reproiectarea și reconstrucția sistemului de transport și al celui de distribuție iar investițiile totale au fost evaluate la 6,8 mld. EURO pentru perioada 2009–2020.

Trebuie subliniat faptul că strategia nu ține seama de faptul că soluțiile și tehnologiile propuse au fost cunoscute și în anul 1994 în care prin programul PHARE tot o firmă de consultanță daneză – Danish Power Consult - a elaborat Studiul de Reabilitare a Sistemului de Termoficare al Municipiului București prin care s-au propus alte strategii tehnologice estimate la cca. 934 mil. USD.

Multe din aceste soluții au fost finalizate sau se află în curs de finalizare și au constat în reconstrucții de rețele de transport și distribuție utilizând numai conducte preizolate, montarea de schimbătoare de căldură cu plăci pe circuitele de încălzire și de apă caldă de consum din punctele termice existente, montarea pompelor cu turație variabilă în punctele termice, contorizarea circuitelor primare și secundare, instalarea de module de tratare a apei, de expansiune și de echilibrare în punctele termice.

Deși în urma cu câțiva ani, pentru lucrările menționate s-au cheltuit sute de milioane de USD, se prezintă acum o nouă Strategie care restructurează total sistemul de termoficare fără a lua în considerare sumele cheltuite până în prezent.

Evident că tehnologiile propuse prin Strategie respectiv redimensionarea cererii de consum a capacității surselor și a rețelelor de transport și distribuție, instalarea de module termice la consumatori însoțită de schimbarea sistemului cu 4 țevi în sistemul cu 2 țevi, introducerea reglajului mixt de livrare a căldurii etc. sunt aplicabile și chiar aplicate și în sistemul de termoficare al municipiului București dar nu printr-o restructurare totală a acestuia ci prin integrarea lor în cadrul procesului de modernizare generală și retehnologizare a sistemului.

5. AMRSP a susținut ca în cadrul acestui Studiu să fie reconsiderate următoarele:

- (a) capitolul care se refera la iluminatul public in sensul dezvoltarii corespunzatoare a acestuia si includerii de solutii de economisire a energiei termice;
- (b) reanalizarea procentului de 40 % al energiei solare in necesarul anual de energie termica, in conditiile in care ponderea apei calde menajere reprezinta 1/3 din necesarul anual, actual, de energie termica si cu luarea in considerare a duratei de insorire medie lunara in Municipiul Bucuresti
- (c) detalierea modalitatii de inlocuire (etapele scoaterii din exploatare) a investitiilor neamortizate in sistemul centralizat de incalzire cum sunt schimbatoarele de caldura si pompele de circulatie din punctele termice precum si automatizarea acestora si cei peste 500 km. de conducte primare si secundare in conditiile in care acestea nu corespund cociptului dezvoltat in Strategie
- (d) reanalizarea si dezvoltarea capitolului care se refera la transportul public cu analiza cost – beneficiu a solutiilor de crestere a eficientei energetice

6. Chiar dacă obiectivele generale urmărite prin strategia energetică a municipiului București sunt apropiate de cele ale capitalei daneze Copenhaga, soluțiile tehnologice propuse și încadrarea acestora în situația specifică a sistemului de termoficare al municipiului București nu sunt susținute suficient nici sub aspect tehnic nici sub aspectul eficienței energetice ceea ce conduce la concluzia că sunt greu aplicabile.

Pentru analize similare efectuate în alte țări, Banca Mondială a propus altă ordine de priorități de ordin strategic și anume:

- program de modernizare majoră a centralelor de cogenerare existente
- program de conversie a centralelor termice existente în centrale de cogenerare
- program de creștere a eficienței energetice
- program de utilizare a resurselor regenerabile

1.2.3 Studiul de oportunitate privind delegarea gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica din Municipiul Bucuresti

În continuare, pentru punerea în aplicare a prevederilor HCGMB nr. 43/2005, AMRSP a trecut la realizarea Studiului de oportunitate privind restructurarea SACET, condiție obligatorie care să ofere CGMB soluțiile de gestionare în concordanță cu prevederile legale relevante.

Necesitatea și oportunitatea adoptării unei hotărâri privind delegarea gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică în Municipiul București rezidă din actele legislative specifice și anume:

1] Legea nr.51/8.03.2006 – a serviciilor comunitare de utilități publice

(publicată în Monitorul Oficial nr. 254/21 martie 2006, cu intrare în vigoare la data de 21 martie 2007)

Capitolul VII – Dispoziții tranzitorii și finale

Articolul 50

(4) În termen de un an de la data intrării în vigoare a prezentei legi, autoritățile administrației publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilități publice, în conformitate cu modalitățile de gestiune prevăzute la art. 23.

Capitolul VI – Răspunderi și sancțiuni

Articolul 47

(4) Constituie contravenție în domeniul serviciilor de utilități publice și se sancționează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte:

e) delegarea gestiunii serviciilor de utilități publice fără respectarea prevederilor prezentei legi și a legislației specifice fiecărui serviciu.

2] Legea nr. 325/14 iulie 2006 – a serviciului public de alimentare cu energie termică

(publicată în Monitorul Oficial nr. 651/27 iulie 2006, cu intrare în vigoare la 21 martie 2007)

Capitolul X – Dispoziții tranzitorii și finale

Articolul 53 *In 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.*

Capitolul IX – Infrapecțiuni și contravenții

Articolul 45

(4) Constituie contravenții, altele decât cele prevăzute în legea nr. 251/2006, și se sancționează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte:

d) prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică fără contract de delegare a gestiunii, încheiat în condițiile legii, cu autoritatea administrației publice locale sau cu contract de delegarea gestiunii expirat sau reziliat, în condițiile art.12 alin (6).

[3] Legea 207/1997 pentru aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome

Articolul 1

(2) Ministerele de resort și celelalte autorități ale administrației publice centrale sau locale sub autoritatea cărora sunt organizate și funcționează regiile autonome au obligația ca, în termen de 90 de zile de la intrarea în vigoare a legii de aprobare a prezentei ordonanțe de urgență, să definitiveze programele de reorganizare a regiilor autonome.

(4) Societățile comerciale rezultate în urma reorganizării regiilor autonome au obligația de a încheia, prin grija administratorilor lor, contractele de concesiune în termen de 30 zile de la data înmatriculării în Registrul comerțului.

Articolul 4

(3) Societățile comerciale rezultate în urma reorganizării regiilor autonome au obligația de a încheia, prin grija administratorilor lor, contractele de concesiune în termen de 30 zile de la data înmatriculării în Registrul comerțului”

Conform prevederilor Legii nr. 207/1997 responsabilitatea pentru transformarea regiilor în companii comerciale a fost delegată administrațiilor centrale sau locale, având următoarele obligații:

- Sa emită un plan detaliat pentru reorganizarea RADET ca o companie comercială,
- Sa emită decizia pentru reorganizarea RADET ca o companie comercială, dacă toate prevederile legale sunt îndeplinite.

[4] Hotărârea CGMB nr. 43/2005 privind aprobarea Planului de Restructurare Internă a RADET

Articolul 1

“Se aproba Planul de Restructurare Internă a RADET elaborat în cadrul Programului Multi-sector al Municipiului București – Subproiectul “Încalzire Centralizată: Servicii de Consultanță Publică Privat (PPP).”

Articolul 3

“RADET și Direcția Utilități Publice din Primăria Municipiului București vor duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.”

[5] În scopul organizării funcționării serviciilor de administrație publică, Guvernul României a emis **Ordonanța nr. 71/2002** – specificând că administrarea serviciilor din domeniul public și privat poate fi organizată după cum urmează :

- Administrare directă, când autoritatea locală îndeplinește rolul administrativ printr-un corp de execuție intern;
- Administrare delegată (sau indirectă), când unul sau mai mulți operatori sunt delegați total sau parțial cu administrarea serviciilor publice sau private, **pe baze contractuale**. Contractul poate fi unul de management, de concesiune, un contract de credit, un contract de administrare sau un contract PPP.

[6] Hotărârea Guvernului 882/2004 - Strategia națională privind alimentarea cu energie termică a localităților prin sisteme de producere și distribuție centralizate

Avand urmatoarele principii fundamentale:

- descentralizarea serviciilor publice,
- extinderea sistemelor centralizate de incalzire urbana,
- atragerea capitalului privat in finantarea investitiilor necesare modernizarii si dezvoltarii infrastructurii aferente.

7 Hotărârea Guvernului nr.246/2006 pentru aprobarea Strategiei naționale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice, avand urmatoarele principii fundamentale:

- descentralizarea serviciilor publice,
- extinderea sistemelor centralizate de incalzire urbana,
- atragerea capitalului privat in finantarea investitiilor necesare modernizarii si dezvoltarii infrastructurii aferente.

Capitolul 3

Masuri de stimulare a dezvoltarii serviciilor si a infrastructurii aferente acestora:

- trebuie intreprinse studii si analize periodice privind serviciile comunitare de utilitati publice pentru a stimula punerea la punct a unor metode si instrumente comune si pentru a favoriza cunoasterea si raspandirea bunelor practici.

3.5 Gestiunea performantei

3.5.1. Principiile evaluarii performantei

- evaluarea performantei trebuie sa devina criteriul principal in baza caruia se iau decizii privind optiunile politice, in special atunci cand se iau decizii privind sistemul de gestiune a serviciilor comunitare de utilitati publice.
- autoritatile administratiei publice locale trebuie sa evalueze performanta serviciilor prin intermediul indicatorilor de performanta.

3.6 Concesiunea serviciului public catre sectorul privat

3.6.1. Decizia de concesiune

- autoritatile administratiei publice locale trebuie sa ia decizia de a concesiunea un serviciu comunitar de utilitati publice avand in vedere numai interesul comunitatii si pe baza de date clare si fiabile si in special in functie de raportul calitate/preț.

8 Ordonanta Guvernului Romaniei nr. 36/2006 (completata cu Ordonanta Guvernului Romaniei nr. 13/2009, aprobata de Legea nr. 14/2010) privind obligatia Administratiei Publice Locale, care conditiioneaza acordarea ajutoarelor de stat

- implementarea programului de reorganizare a operatorilor economici din subordine si de a moderniza infrastructura de operare
- eficientizarea Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica prin implementarea celei mai fezabile solutii, inclusiv atribuirea de Contracte de Concesiune de Servicii.

9 Hotărârea Guvernului nr. 717/2008 pentru aprobarea Procedurii-Cadru privind organizarea, derularea și atribuirea contractelor de delegare a gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice, a criteriilor de selecție-cadru a ofertelor pentru serviciile comunitare de utilități publice:

- prezenta procedura-cadru reglementeaza cadrul unitar privind organizarea si derularea delegarii gestiunii serviciilor comunitare de utilitati publice, precum si concesiunea bunurilor care formeaza sistemele de utilitati publice aferente acestora, denumte in continuare procedura-cadru.
- delegatarul asigura elaborarea si aproba un **studiu de oportunitate** pentru fundamentarea si stabilirea solutii solutiilor optime de delegare a gestiunii serviciilor, precum si documentatia de atribuire a contractului de delegare a gestiunii.
- documentatia privind organizarea si derularea procedurii de atribuire a unui contract de delegare a gestiunii serviciului/activitati cuprinde, in cazul licitatiei publice deschise al negocierii directe, cel putin urmatoarele documente:

= studiu de oportunitate

=hotararea delegatarului de stabilire a modalitatii de gestiune a serviciului;
 =proiectul contractului de delegare;
 caietul de sarcini al serviciului elaborat si aprobat conform caietului de sarcini-cadru
 =regulamentul serviciului elaborat si aprobat conform regulamentului-cadru
 =cerintele privind eligibilitatea
 =criteriile de selectie a ofertelor elaborate si aprobate conf. Criteriilor de selectie cadru.

10 Directiva Uniunii Europene cu privire la Serviciile de interes general, conform careia serviciile publice comunitare trebuie gestionate conform principiului „gestiune liberalizata-privatizare controlata” bazat pe contracte de Parteneriat Public-Privat orientate spre rezultate la consumator.

11 **Ordinul nr. 91/2007 privind aprobarea Regulamentului-Cadru al serviciului public de alimentare cu energie termica**

12 **Ordinul nr. 92/2007 privind aprobarea Caietului de sarcini-Cadru al serviciului public de alimentare cu energie termica**

13 **Ordinul nr. 66/2007 privind aprobarea Metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a preturilor si tarifelor locale pentru serviciile publice de alimentare cu energie termica produsa centralizat, exclusiv energie termica produsa in cogenerare.**

Întrucât în prezent, realizarea Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica se face printr-o gestiune delegata, operator fiind RADET, regie autonoma cu capital integral de stat, este necesară reglementarea de urgență a cadrului juridic necesar conform prevederilor legale și anume:

- Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica (Ordinul 91/2007)
- Contract de administrare/gestiune a Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica, insoțit de :
 - = Caiet de Sarcini cu prevederi clare
 - = Indicatori de performanta ai Serviciului, obligatorii pentru operator.
- De asemenea, este necesara dezvoltarea activitatii de atragere a fondurilor structurale la nivelul Municipiului Bucuresti.
- Elaborarea și aprobarea acestor documente de către CGMB se va face în conformitate cu documentele cadru aprobate de ANRSC menționate la punctele h), i) și j)).

1.2.4 Concluziile Studiului de oportunitate privind delegarea gestiunii Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica din Municipiul Bucuresti

Consiliul General al Municipiului București are obligația de a asigura continuitatea serviciului public de alimentare cu energie termică în unitățile administrative pe care le gestionează, de a elabora și aproba programele anuale pentru serviciul public de alimentare cu energie termică la nivel local, corelat cu propriile programe de eficiență energetică, de a crea condițiile necesare de întocmire a studiilor referitoare la potențialul local de regenerare al surselor de energie și pentru analiza posibilităților de evaluare a unui astfel de potențial.

Consiliul General al Municipiului București trebuie să își organizeze propriul departament energetic care are, printre altele, obligația de a emite reglementări locale, caietul de sarcini și, dacă este cazul, contractul de delegare de gestiune, pentru serviciile publice de furnizare a energiei termice și pentru funcționarea SACET, în conformitate cu reglementările cadru aprobate de ANRSC.

Mai mult, Consiliul General al Municipiului București va aproba nivelul prețului local pentru populație.

Gestiunea serviciului

Modalități de gestiune

În conformitate cu legislația specifică, serviciile de utilități publice pot fi administrate prin

gestiune directă sau gestiune delegată.

În fundamentarea alegerii între cele două forme de gestiune, factorii cu competența de decizie vor urmări realizarea unui echilibru just între binele public și cel mai bun raport calitate/preț.

Gestiunea directă

În cazul gestiunii directe, autoritatea administrației publice locale se obligă în calitate de operator, prin propriile structuri înființate prin Hotărârile Consiliului Local, să îndeplinească toate sarcinile și responsabilitățile legate de furnizarea și/sau prestarea serviciilor de utilități publice, precum și administrarea și exploatarea infrastructurii aferente sistemelor de utilități publice.

Operatorii organizați în calitate de entități legale subordonate autorităților administrației publice locale au propriul patrimoniu, și se bucură de autonomie funcțională și financiară și operează conform propriilor regulamente de organizare întocmite și aprobate de autoritățile administrației publice locale.

În cadrul gestiunii directe, autoritățile deliberative și executive competente își asumă în mod nemijlocit, în numele unității administrativ teritoriale pe care o reprezintă, îndeplinirea tuturor sarcinilor și responsabilităților legate organizarea, conducerea, administrarea, exploatarea și finanțarea serviciului public de alimentare cu energie termică prin SACET și, respectiv, exercită nemijlocit toate competențele și responsabilitățile de prestare a serviciilor de utilități publice de alimentare cu energie termică.

Gestiunea directă se realizează prin intermediul unor operatori de drept public.

Operatorii de drept public sunt înființați la nivelul unităților administrativ-teritoriale, în baza hotărârilor de dare în administrare adoptate de autoritățile deliberative ale acestora.

Operatorii de drept public pot fi:

- (a) compartimente funcționale organizate în structura aparatului de specialitate al primarului sau, după caz, al consiliilor județene;
- (b) servicii publice de interes local sau județean, fără personalitate juridică, înființate și organizate prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale;
- (c) servicii publice de interes local sau județean, cu personalitate juridică, înființate și organizate prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale; aceștia: (i) au patrimoniu propriu, funcționează pe bază de gestiune economică și se bucură de autonomie financiară și funcțională; (ii) sunt subiecte juridice de drept fiscal; (iii) sunt titulari ai codului unic de înregistrare fiscală și ai conturilor deschise la unitățile teritoriale ale trezoreriei sau la unitățile bancare; și (iv) întocmesc, în condițiile legii, buget de venituri și cheltuieli și situații financiare anuale.

Operatorii care își desfășoară activitatea în regim de gestiune directă:

- (a) se organizează și își desfășoară activitatea pe baza unui regulament de organizare și funcționare aprobat prin hotărâre a consiliului local al autorității administrativ teritoriale competente;
- (b) prestează serviciile de utilități publice prin exploatarea și administrarea infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestora, pe baza hotărârii de dare în administrare a serviciului, și a sistemului de utilități publice aferent serviciului, adoptată de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale, precum și pe baza licenței eliberate de autoritatea de reglementare competentă.

Prin hotărârea de dare în administrare se stabilesc raporturile juridice, respectiv drepturile și obligațiile părților cu privire la furnizarea/prestarea serviciului, inclusiv la administrarea, funcționarea și exploatarea sistemului de utilități publice aferente acestuia.

Operatorii care prestează servicii de utilități publice în regim de gestiune directă au obligația calculării, înregistrării și recuperării amortismentelor mijloacelor fixe aferente acestor servicii prin tarif sau prin preț.

Gestiunea delegată

În cazul gestiunii delegate, toate sarcinile și responsabilitățile referitoare la furnizarea și/sau

prestarea serviciilor de utilități publice, precum și administrarea și exploatarea infrastructurii aferente sistemelor de utilități publice aferente acestora, sunt transferate către unul sau mai mulți operatori ce dețin licențe.

Este important de precizat că, datorită caracterului de monopol al Serviciului (prestat exclusiv prin intermediul unei infrastructuri) prestarea Serviciului sau a unei/unor activități componente poate fi făcută numai de către un singur operator.

De altfel și autoritatea de reglementare competentă (ANRSC), prin licențele pe care la acordă recunoaște capacitatea și dreptul de a furniza/presta un serviciu de utilități publice ori una sau mai multe activități specifice acestuia (respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice).

Așa cum am arătat mai sus, serviciul public de alimentare cu energie termică în sistem centralizat, face parte din sfera serviciilor comunitare de utilități publice și cuprinde totalitatea activităților privind producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice, desfășurate la nivelul unităților administrativ-teritoriale sub conducerea, coordonarea și responsabilitatea autorităților administrației publice locale sau asociațiilor de dezvoltare comunitară, după caz, în scopul asigurării energiei termice necesare încălzirii și preparării apei calde de consum pentru populație, instituții publice, obiective social-culturale și operatori economici.

Procedura-cadru

Procedura-cadru reglementează cadrul juridic unitar privind organizarea și derularea delegării gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice, precum și concesionarea bunurilor care formează sistemele de utilități publice aferente acestora, denumită în continuare procedură-cadru, și a fost elaborată avându-se în vedere prevederile Legii nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare.

Aplicabilitatea Procedurii cadru privind delegarea gestiunii Serviciului.

Prevederile Procedurii-cadru privind delegarea gestiunii se aplică obligatoriu în toate cazurile în care autoritățile administrației publice locale de la nivelul unităților administrativ-teritoriale sau, după caz, asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciul public de alimentare cu energie termică, în numele și pe seama unităților administrativ-teritoriale membre, atribuie unuia sau mai multor operatori toate ori numai o parte din competențele și responsabilitățile proprii privind furnizarea/prestarea serviciilor, precum și concesiunea sistemelor de utilități publice aferente, respectiv dreptul și obligația de administrare și de exploatare a acestora, pe baza unui contract de delegare a gestiunii.

Atribuirea directă.

Prin excepție, prevederile Procedurii-cadru privind delegarea gestiunii nu se aplică în cazurile atribuirii directe a gestiunii serviciilor potrivit art. 31¹ din Legea nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare, și anume atribuirii:

- (a) operatorilor regionali înființați de unitățile administrativ-teritoriale, membre ale unei asociații de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice;
- (b) operatorilor cu statut de societăți comerciale înființați, după intrarea în vigoare a prezentei legi, prin reorganizarea pe cale administrativă, în condițiile legii, a fostelor regii autonome de interes local sau județean ori a serviciilor publice de interes local sau județean existente la data intrării în vigoare a prezentei legi și care au avut în administrare și exploatare bunuri, activități sau servicii de utilități publice.

Atribuirea directă a contractelor de delegare a gestiunii se face cu respectarea următoarelor condiții cumulative:

- (a) unitățile administrativ-teritoriale membre ale unei asociații de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, în calitate de acționari/asociați ai operatorului regional, prin intermediul asociației sau, după caz, unitatea administrativ-teritorială, în calitate de acționar/asociat unic al operatorului, prin intermediul adunării generale a acționarilor și al

consiliului de administrație, exercită un control direct și o influență dominantă asupra deciziilor strategice și/sau semnificative ale operatorului regional/operatorului în legătură cu serviciul furnizat/prestat, similar celui pe care îl exercită asupra structurilor proprii în cazul gestiunii directe;

(b) operatorul regional, respectiv operatorul, în calitate de delegat, desfășoară exclusiv activități din sfera furnizării/prestării serviciilor de utilități publice destinate satisfacerii nevoilor de interes public general ale utilizatorilor de pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale asociației, respectiv a unității administrativ-teritoriale care i-a delegat gestiunea serviciului;

(c) capitalul social al operatorului regional, respectiv al operatorului, este deținut în totalitate de unitățile administrativ-teritoriale membre ale asociației, respectiv de unitatea administrativ-teritorială; participarea capitalului privat la capitalul social al operatorului regional/operatorului este exclusă.

Proceduri de atribuire.

Procedurile de atribuire a contractelor de delegare a gestiunii serviciilor de utilități publice sunt:

(a) **licitația publică deschisă** - procedura la care orice operator licențiat interesat are dreptul de a depune ofertă;

(b) **negocierea directă** - procedura prin care unitățile administrativ-teritoriale sau, după caz, asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, în numele și pe seama unităților administrativ-teritoriale membre, negociază clauzele contractuale, inclusiv redevența, cu unul sau mai mulți operatori licențiați interesați.

Delegatarul are obligația de a atribui contractul de delegare a gestiunii prin aplicarea procedurii de licitație publică deschisă. Procedura de licitație se poate finaliza numai dacă în urma publicării anunțului de participare la licitație au fost depuse cel puțin 3 oferte și cel puțin 3 ofertanți îndeplinesc criteriile de eligibilitate. În cazul în care, în urma publicării anunțului, nu au fost depuse cel puțin 3 oferte, sau criteriile de eligibilitate nu sunt îndeplinite de cel puțin 3 ofertanți, delegatarul este obligat să anuleze procedura și să organizeze o nouă licitație.

Delegatarul are dreptul de a aplica procedura de negociere directă numai dacă, după repetarea procedurii de licitație publică deschisă conform celor de mai sus, nu a fost desemnat un câștigător.

Principiile care stau la baza procedurii delegării gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice prin licitație deschisă și negociere directă sunt: transparența; tratamentul egal; proporționalitatea; nediscriminarea; libera concurență.

Etapele procedurii

(a) Inițierea procedurii. Alegerea procedurii (și aprobarea documentației de atribuire) a contractelor de delegare a gestiunii se fac prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale sau, după caz, prin hotărâri ale adunării generale a asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, în baza mandatului primit. La data inițierii procedurii de delegare, delegatarul are obligația de a înștiința A.N.R.S.C. asupra procedurii de delegare care urmează a fi derulată.

(b) Pregătirea documentației de atribuire. Organizarea și desfășurarea procedurilor de atribuire a contractului de delegare se fac în baza unei documentații de atribuire întocmite de delegatar în conformitate cu Procedura-cadru.

Documentația de atribuire cuprinde toate informațiile necesare pentru a asigura ofertantului o informare completă, corectă și explicită cu privire la modul de organizare, desfășurare și aplicare a procedurii de atribuire a contractului de delegare a gestiunii și include în mod obligatoriu următoarele: regulamentul serviciului, caietul de sarcini al serviciului și criteriile de selecție specifice serviciului delegat. Regulamentul serviciului, caietul de sarcini al serviciului și criteriile de selecție specifice serviciului delegat se elaborează și se aprobă de autoritățile administrației publice locale pe baza regulamentului-cadru, a caietului de sarcini-cadru și a criteriilor de selecție-cadru corespunzătoare serviciului delegat. În cazul asociațiilor de dezvoltare

intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, documentația de atribuire se elaborează în cadrul asociației, se supune avizării autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale membre, și se aprobă de adunarea generală a asociației, în calitatea acesteia de organ deliberativ, în baza mandatului primit.

Delegatarul are obligația de a preciza în documentația de atribuire a contractului de delegare a gestiunii orice cerință, criteriu, regulă și alte informații necesare pentru a asigura ofertantului o informare completă, corectă și explicită cu privire la modul de aplicare a procedurii de atribuire prin licitație publică deschisă și negociere directă.

În cadrul procedurii de atribuire a contractului de delegare a gestiunii, delegatarul va pune la dispoziția ofertanților informații privind:

- (a) delegatarul, în special cu privire la adresă - inclusiv telefon, fax, e-mail, pagina web, persoane de contact, mijloace de comunicare etc.;
- (b) datele-limită care trebuie respectate și formalitățile care trebuie îndeplinite în legătură cu participarea la procedura de atribuire;
- (c) cerințele minime privind eligibilitatea;
- (d) criteriile de selecție a ofertelor elaborate și aprobate conform criteriilor de selecție-cadru;
- (e) documentele care urmează să fie prezentate de ofertanți pentru dovedirea îndeplinirii criteriilor de calificare și selecție;
- (f) modul de elaborare și de prezentare a ofertei;
- (g) solicitarea și obținerea de clarificări;
- (h) căile de atac;
- (i) proiectul contractului de delegare a gestiunii.

Delegatarul are obligația să asigure obținerea documentației delegării de către orice persoană interesată.

Delegatarul are obligația de a pune la dispoziția oricărei persoane interesate care a înaintat o solicitare scrisă în acest sens documentația de atribuire a contractului.

Documentația privind organizarea și derularea procedurii de atribuire a unui contract de delegare a gestiunii serviciului/activității cuprinde, în cazul licitației publice deschise și al negocierii directe, cel puțin următoarele documente:

- (a) studiul de oportunitate;
- (b) hotărârea delegatarului de stabilire a modalității de gestiune a serviciului;
- (c) proiectul contractului de delegare;
- (d) caietul de sarcini al serviciului elaborat și aprobat conform Caietului de sarcini-cadru; regulamentul serviciului elaborat și aprobat conform Regulamentului-cadru;
- (e) cerințele privind eligibilitatea;
- (f) criteriile de selecție a ofertelor elaborate și aprobate conform criteriilor de selecție-cadru;
- (f) răspunsurile la clarificări, după caz.

Documentația prevăzută la lit. c)-g) de mai sus va fi însoțită de hotărârea/hotărârile de aprobare a/ale delegatarului.

Criteriile de selecție – cadru a ofertelor pentru serviciul public de alimentare cu energie termică sunt menționate în Anexa 2b) a Procedurii-cadru.

(1) Publicarea anunțului. Delegatarul are obligația să publice anunțul licitației sau, după caz, al negocierii directe, în Monitorul Oficial al României, Partea a VI-a, într-un cotidian de circulație națională și în unul de circulație locală, precum și opțional în Jurnalul Oficial al Comunității Europene. În cazul în care nu a fost desemnat niciun câștigător în urma celei de-a doua licitații publice deschise, se trece la procedura de negociere directă.

(2) Solicitarea de clarificări. Clarificările privind documentația de atribuire pot fi solicitate cu cel puțin 10 zile înainte de împlinirea termenului-limită de depunere a ofertelor. Delegatarul are obligația să răspundă, în mod clar, complet și fără ambiguități, la orice clarificare solicitată, într-o perioadă care nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare de la primirea unei astfel de solicitări.

Răspunsul împreună cu clarificările la care se referă se comunică tuturor celor care au solicitat documentația de atribuire și se anexează la dosarul procedurii.

(3) Depunerea ofertelor. În cazul licitației deschise, termenul de depunere a ofertelor este de minimum 30 și de maximum 90 de zile de la data publicării anunțului în Monitorul Oficial al României, Partea a VI-a.

Nerespectarea termenului de mai sus de către delegatar atrage reluarea procedurii de la etapa anunțului publicitar.

(4) Evaluarea ofertelor. În scopul evaluării ofertelor prezentate în cazul procedurii de licitație publică deschisă și de negociere directă delegatarul are obligația de a numi, prin hotărâre, o comisie de evaluare formată din membri și membri de rezervă.

Numărul membrilor comisiei de evaluare trebuie să fie impar.

Membrii comisiei de evaluare, precum și membrii de rezervă vor fi, de regulă, specialiști în domeniul furnizării/prestării serviciilor comunitare de utilități publice, tehnic, economic și juridic.

În cadrul procedurii de licitație publică deschisă, atribuțiile comisiei de evaluare sunt:

- (a) analizarea îndeplinirii de către ofertanți a cerințelor de eligibilitate;
- (b) analizarea și evaluarea ofertelor pe baza criteriilor de selecție;
- (c) solicitarea în scris a clarificărilor cu privire la documentația depusă;
- (d) întocmirea raportului de evaluare;
- (e) întocmirea proceselor-verbale prevăzute de prezenta procedură;
- (f) desemnarea câștigătorului licitației și comunicarea către ofertanți.

În cadrul procedurii de negociere directă, atribuțiile comisiei de evaluare sunt:

- (a) analizarea îndeplinirii de către ofertanți a cerințelor de eligibilitate;
- (b) solicitarea în scris a clarificărilor cu privire la documentația depusă;
- (c) stabilirea calendarului de negocieri cu ofertanții eligibili;
- (d) negocierea condițiilor delegării cu ofertanții eligibili;
- (e) întocmirea proceselor-verbale de negocieri;
- (f) întocmirea raportului de evaluare;
- (g) desemnarea câștigătorului procedurii de negociere și comunicarea către ofertanți.

Comisia de evaluare lucrează legal numai în prezența tuturor membrilor săi.

Constatarea îndeplinirii cerințelor de eligibilitate și stabilirea ofertanților eligibili se efectuează în ziua deschiderii plicurilor exterioare și se consemnează într-un proces-verbal semnat de toți participanții, în ședința de deschidere a plicurilor exterioare.

Hotărârea se ia cu majoritate simplă de voturi, opiniile diferite se motivează și se consemnează în același proces-verbal întocmit de secretarul comisiei de evaluare. La exprimarea votului nu se admit abțineri.

Comisia de evaluare va analiza și va evalua ofertele, va întocmi și va înainta delegatarului raportul de evaluare în termen de maximum 10 zile de la data deschiderii plicurilor exterioare.

Pe baza evaluării ofertelor comisia de evaluare întocmește raportul de evaluare. Comisia de evaluare transmite delegatarului raportul de evaluare, precum și ofertele prezentate, în termen de 3 zile de la data încheierii evaluării.

În cazul procedurii negocierii directe, numai candidații desemnați eligibili vor fi invitați la negociere. În situația în care s-a prezentat un singur candidat sau un singur candidat a fost desemnat eligibil, comisia de evaluare negociază condițiile delegării cu acesta.

Comisia de evaluare va negocia condițiile delegării cu fiecare ofertant în parte. Comisia de evaluare va întocmi câte un proces-verbal pentru fiecare negociere purtată cu fiecare ofertant în parte, pe baza căruia se va întocmi raportul de evaluare.

După încheierea negocierii comisia de evaluare întocmește raportul de evaluare pe baza proceselor-verbale de negociere purtate cu fiecare ofertant, care va cuprinde concluziile negocierilor purtate și în care se stabilește oferta declarată câștigătoare.

Comisia de evaluare va analiza și va evalua ofertele, va întocmi și va înainta delegatarului raportul de evaluare în termen de maximum 3 zile de la data finalizării negocierilor.

(5) Atribuirea contractului și comunicarea rezultatului. Existența garanțiilor profesionale și financiare ale operatorilor, precum și indicatorii de performanță și nivelul tarifelor aplicate privind furnizarea/prestarea serviciului în condiții de calitate și cantitate corespunzătoare constituie criteriile principale pentru atribuirea contractelor de delegare a gestiunii.

În termen de 3 zile de la data încheierii evaluării, comisia de evaluare va transmite simultan tuturor ofertanților o comunicare în scris, cu confirmare de primire, referitoare la rezultatul aplicării procedurii respective.

Delegatarul atribuie prin hotărâre contractul de delegare a gestiunii ofertantului desemnat câștigător, pe baza raportului de evaluare, după împlinirea unui termen de 30 de zile de la data primirii raportului de evaluare.

Delegatarul are obligația de a întocmi și păstra un dosar al delegării pentru fiecare contract atribuit. Dosarul se păstrează de către delegator atât timp cât contractual de delegare produce efecte juridice, dar nu mai puțin de 5 ani de la data încetării acestuia.

(6) Încheierea contractului de delegare a gestiunii. Delegatarul va invita ofertantul desemnat câștigător pentru încheierea contractului de delegare a gestiunii. Contractul va fi semnat în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data adoptării hotărârii privind atribuirea contractului.

Neîncheierea contractului în termenul prevăzut mai sus atrage răspunderea părții în culpă potrivit dreptului comun.

În cazul neîncheierii contractului, licitația publică va fi anulată, iar delegatarul va relua procedura de licitație publică de la etapa publicării anunțului, în condițiile legii, documentația privind organizarea și derularea procedurii de atribuire a contractului de delegare păstrându-și valabilitatea.

Contractul de delegare

Contractul de delegare a gestiunii este un contract încheiat în formă scrisă, prin care una sau mai multe unități administrativ-teritoriale, individual sau în asociere, în calitate de delegatar, atribuie, pe o perioadă determinată, unui operator licențiat, în calitate de delegat, care acționează pe riscul și răspunderea sa, dreptul și obligația de a furniza/presta un serviciu de utilități publice sau, după caz, activități din componența aceluși serviciu, inclusiv dreptul și obligația de a administra și de a exploata infrastructura tehnico-edilitară aferentă serviciului/activităților furnizate/prestate, în schimbul unei redevențe, după caz. Contractul de delegare a gestiunii poate fi încheiat de asociația de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice în numele și pe seama unităților administrativ-teritoriale membre care au calitatea de delegatar. Contractul de delegare a gestiunii este asimilat actelor administrative și intră sub incidența prevederilor Legii contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare.

Contractul de delegare a gestiunii va fi însoțit în mod obligatoriu de următoarele anexe:

- (a) caietul de sarcini privind furnizarea/prestarea serviciului;
- (b) regulamentul serviciului;
- (c) inventarul bunurilor mobile și imobile, proprietate publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale aferente serviciului;
- (d) procesul-verbal de predare-preluare a bunurilor prevăzute la lit. c).

Contractul de delegare a gestiunii cuprinde în mod obligatoriu clauze referitoare la:

- (a) denumirea părților contractante;
- (b) obiectul contractului;
- (c) durata contractului;
- (d) drepturile și obligațiile părților contractante;

- (e) programul lucrărilor de investiții pentru modernizări, reabilitări, dezvoltări de capacități, obiective noi și al lucrărilor de întreținere, reparații curente, reparații planificate, renovări, atât fizic, cât și valoric;
- (f) sarcinile și responsabilitățile părților cu privire la programele de investiții, la programele de reabilitări, reparații și renovări, precum și la condițiile de finanțare a acestora;
- (g) indicatorii de performanță privind calitatea și cantitatea serviciului, stabiliți prin caietul de sarcini și regulamentul serviciului, și modul de evaluare și cuantificare a acestora, condiții și garanții;
- (h) tarifele practicate și procedura de stabilire, modificare sau ajustare a acestora;
- (i) modul de tarificare și încasare a contravalorii serviciilor furnizate/prestate;
- (j) nivelul redevenței sau al altor obligații, după caz;
- (k) răspunderea contractuală;
- (l) forța majoră;
- (m) condițiile de redefinire a clauzelor contractuale;
- (n) condițiile de restituire sau repartitie, după caz, a bunurilor, la încetarea din orice cauză a contractului de delegare a gestiunii, inclusiv a investițiilor realizate;
- (o) menținerea echilibrului contractual;
- (p) condițiile de reziliere a contractului de delegare a gestiunii;
- (q) administrarea patrimoniului public și privat preluat;
- (r) structura forței de muncă și protecția socială a acesteia;
- (s) interdicția subdelegării, cu excepția situației expres și limitativ prevăzute de lege;
- (t) interdicția cesionării contractului de delegare, fără acordul autorității publice;
- (u) alte clauze convenite de părți, după caz.

Durata unui contract de delegare a gestiunii nu poate fi mai mare de 49 de ani, la stabilirea acesteia luându-se în calcul durata necesară amortizării investițiilor în sarcina operatorului/operatorului regional. Această durată poate fi prelungită doar o singură dată, pentru o perioadă care nu poate depăși jumătate din durata inițială, cu condiția ca durata totală să nu depășească 49 de ani. Prolungirea va fi aprobată de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale. Contractul de delegare va fi prelungit, în condițiile legii, printr-un act adițional încheiat între operator, respectiv operatorul regional, și unitățile administrativ-teritoriale, respectiv asociația de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, în baza mandatului primit.

Monitorizarea și controlul delegării.

A.N.R.S.C. este autoritatea de reglementare competentă conform Legii nr. 51/2006, cu modificările și completările ulterioare, învestită cu funcția de monitorizare și control al procesului de delegare a gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice aflate în sfera sa de reglementare.

Delegatarul va transmite A.N.R.S.C. în termen de maximum 5 zile de la momentul elaborării/adoptării:

- (a) hotărârea de stabilire a modalității de gestiune, hotărârea de aprobare a studiului de oportunitate și studiul de oportunitate;
- (b) în proiect (în forma în care urmează a fi supuse spre adoptare consiliului local/asociației de dezvoltare comunitară): modelul contractului de delegare, cerințele privind eligibilitatea, criteriile de selecție;
- (c) hotărârea/hotărârile de aprobare însoțită/însoțite de regulamentul serviciului și caietul de sarcini al serviciului;
- (d) hotărârea de numire a comisiei de evaluare;
- (e) anunțurile de publicare ale procedurilor de atribuire și copii ale publicațiilor în care au fost date publicității;
- (f) procesele-verbale și raportul de evaluare întocmite de comisia de evaluare;

(g) hotărârea de atribuire și contractul de delegare semnat, precum și orice alte date sau informații solicitate de A.N.R.S.C.

A.N.R.S.C. analizează documentația întocmită de delegatar în scopul delegării gestiunii serviciilor comunitare de utilități publice și transmite observații scrise ori de câte ori se constată neconformități în aplicarea legislației în vigoare în domeniul serviciilor comunitare de utilități publice.

În exercitarea atribuțiilor, reprezentanții A.N.R.S.C. au acces neîngrădit la toate documentele și informațiile legate de procedura de delegare.

Delegatarul, pe baza observațiilor transmise de A.N.R.S.C., poate dispune, după caz:

- (a) suspendarea procesului de atribuire a contractului de delegare;
- (b) modificarea, încetarea, revocarea sau anularea, după caz, a actelor în legătură cu care s-au constatat neconformități;
- (c) alte măsuri corective pentru remedierea neconformităților semnalate de reprezentanții A.N.R.S.C.;
- (d) continuarea procesului de atribuire a contractului de delegare.

Responsabilitatea pentru deciziile adoptate pe parcursul procesului de atribuire a contractelor potrivit prezentei proceduracadru revine delegatarului/comisiei de evaluare. Decizia luată de delegatar/comisia de evaluare se transmite de îndată A.N.R.S.C.

Alegerea soluției de gestiune

Soluția de gestiune va fi aleasă de CGMB în funcție de un număr de criterii, ca de pildă necesitatea, justețea și binele social, posibilitățile financiare concrete de susținere a Serviciului – de bugetul Municipiului București în ultimă instanță, ca și de posibilitățile concrete de distribuție direcționată a subvențiilor/ajutoarelor sociale necesare către persoanele care, potrivit legii, sunt îndreptățite să le primească.

În cele ce urmează am prezentat estimarea efortului Municipiului București, constând în investiții în SACET, ajutoare sociale, datorii istorice ale RADET (inclusiv costuri de finanțare), în varianta de gestiune directă (I), varianta de gestiune delegată către un operator 100% public deținut de PMB (IIa) - varianta de gestiune delegată către un operator cu capital privat sau public-privat (IIb). Se va observa că efortul financiar al PMB este similar în variantele I și IIa.

În varianta IIb – gestiune delegată către un operator cu capital privat sau public-privat - efortul financiar al MB este substanțial diminuat începând cu anul 2013 în principal datorită faptului că investitorul preia atât operarea cât și toate obligațiile de investiții necesare în SACET.

Astfel, din punct de vedere strict al efortului financiar al Municipiului București, soluția pe care o recomandăm este delegarea gestiunii serviciului către un operator cu capital privat sau public-privat, selectat în condițiile HG 717/2008, cu considerarea cel puțin a următoarelor aspecte:

- Operatorul cu capital privat sau public-privat să demareze operarea la un tarif mai mic sau cel mult egal cu tariful comercial sau la tariful subvenționat (în funcție de modul de gestionare a ajutoarelor sociale/ subvenției);
- Operatorul să beneficieze de experiență în proiecte similare;
- Operatorul asigură realizarea investițiilor necesare în SACET în vederea asigurării unui serviciu de înaltă calitate și eficiență
- Operatorul să respecte indicatorii de performanță ai Serviciului prevăzuți în caietul de sarcini.

I - Varianta „Gestiune Directă”

În scopul estimării efortului Municipiului București s-au avut în vedere următoarele ipoteze:

- (1) Numărul de angajați este redus la 3.500 angajați în anul 2012;
- (2) Salariul mediu brut pe angajat este de 1.500 lei;
- (3) Nu sunt incluse costuri de restructurare.

Având în vedere ipotezele de mai sus, tariful comercial și implicit nivelul subvențiilor înregistrează valori mai scăzute față de cele prezentate în varianta „Gestiune delegată către un

operator 100% public”. Nivelul tarifului comercial pleacă de la 327 lei/Gcal în anul 2011 și ajunge la 592 lei/Gcal în anul 2022.

Astfel, în varianta gestiunii directe, efortul cumulat al Municipiului București pe următorii 12 ani (actualizat cu rata de actualizare de 10%) este de 1.924 milioane Euro, din care 717 milioane Euro sub formă de subvenție, iar 1.207 milioane Euro se referă la efortul financiar al operatorului și include fluxurile de numerar operaționale, investiționale și financiare. Aceste efort se va recupera prin tarif în perpetuitate.

II - Varianta „Gestiune delegată către un operator 100% public ”

În varianta gestiunii delegate către un operator 100% public, efortul cumulat al MB pe următorii 12 ani (actualizat cu rata de actualizare de 10%) este de 2.068 milioane Euro, din care 854 milioane Euro sub formă de subvenție, iar 1.214 milioane Euro se referă la efortul financiar al operatorului și include fluxurile de numerar operaționale, investiționale și financiare. Aceste efort se va recupera prin tarif în perpetuitate.

III. - Varianta „Gestiune delegată către un operator cu capital privat sau public-privat”

În varianta gestiunii delegate către un operator cu capital privat sau public-privat, efortul cumulat al Primăriei pe următorii 12 ani (actualizat cu rata de actualizare de 10%) este de 1.178 milioane Euro, din care 854 milioane Euro sub formă de subvenție, 36 milioane Euro la efortul efectuat pentru rambursarea creditelor existente iar 288 milioane Euro pentru rambursarea datoriilor către ELCEN

În scopul estimării sumelor privind rambursarea creditelor existente și datoriile către ELCEN, s-au avut în vedere următoarele aspecte:

(1) Rambursarea creditelor existente

- Creditele BERD, BEI și BDCE vor fi asumate de Municipiul București;

La data de 30 iunie 2010, soldul total al acestora era de 204,7 milioane lei, din care:

- 87,5 milioane lei sunt aferente creditului BERD;

- 80,4 milioane lei sunt aferente creditului BEI;

- 36,8 milioane lei sunt aferente creditului BDCE.

(2) Datorii ELCEN

Datoria istorică către ELCEN era în sumă de 1.124 milioane lei (principal) plus 1.077 milioane lei (penalități) la data de 31 august 2008, conform datelor furnizate de RADET

Ipotezele considerate au fost următoarele:

- Datoria va fi preluată în întregime la bugetul Municipiului București și va fi achitată în două tranșe, în anii 2011 și 2012;

- Datoria a fost redusă cu 32 milioane lei, valoarea estimată pentru CT Casa Presei Libere care poate fi transferată ELCEN;

- PMB dorește să facă demersuri pentru anularea a 700 milioane lei din totalul penalităților datorate către ELCEN.

Concluzii si recomandari:

- Soluția financiară din Studiul de Oportunitate este cea mai pesimistă, cu cele mai mari investiții previzionate, operatorul urmand însă să optimizeze atât investițiile, costurile interne, cât și costul de achiziție a energiei termice, cu efecte pozitive directe asupra tarifului.

- Pentru atragerea de investitori cu experiența și capacitatea financiară necesare și pentru ca viitorul contract de delegare a gestiunii Serviciului să intre în vigoare cel mai tarziu până la sfârșitul primului semestrului al anului 2012, MB trebuie să pună în aplicare Ipotezele Studiului cel mai tarziu până la 30.04.2011.

- Organizarea procedurii de atribuire a contractului de delegare - licitație internațională pe baza unei documentații realizate de un consultant cu experiență în proiecte similare, în domeniu juridic, tehnic și financiar, care va asista MB până la intrarea în vigoare a contractului de delegare.

- Desemnarea unei Comisii de licitație constituită numai dintre membrii CGMB, care va aproba și Regulament de funcționare a acesteia.

- Licitatia va trebui sa puna in valoare oferta optima din punct de vedere al investitiilor care sa propuna solutia tehnic cea mai bine adaptata la necesitatile actuale si de perspectiva ale Serviciului, un management operational si financiar performant, astfel incat pretul Serviciului sa conduca la cheltuieli suportabile pentru populatie (max. 10% din bugetul mediu al familiei), in conditiile unui efort rezonabil al Municipiului Bucuresti (max. 100 mil. Euro/an), in privinta ajutoarelor sociale care sa fie direcționate către populația care are nevoie de acestea.
- Contractul de delegare trebuie să cuprindă obligatii clare pentru operator: indicatori de performanță cu reguli clare de evaluare și investitii minime obligatorii, precum si penalitati/sanțiuni pentru nerespectarea acestora. De asemenea, operatorul va încheia polițe de asigurari pentru patrimoniul concesionat si pentru daune cauzate tertilor
- Prima redeventa (pentru anul 1 al delegarii) să fie stabilită astfel încât sa acopere integral efortul MB pentru plata consultantului. Ulterior, redeventa va fi stabilită astfel încât să nu se incarce tariful, deoarece scopul delegării este realizarea un serviciu de calitate la pretul cel mai mic posibil.
- Operatorul să fie obligat sa realizeze in scut timp de la intrarea in vigoare a contractului de delegare : bilantul energetic, bilantul de mediu si Master Planul de modernizare a SACET si de management operational al serviciului
- Toate investitiile vor trebui sa fie aprobate, la nivel de Studiu de Fezabilitate, de catre CGMB. In primele 24 luni, operatorul va trebui sa investeasca o suma minima obligatorie care sa asigure o imbunatatire substantiala a Serviciului.
- Operatorul va trebui sa preia întreg personalul RADET și să respecte Contractul Colectiv de Munca, inclusiv programul de protectie sociala interna pe termen scurt si pe durata contractului de delegare a serviciului
- Municipiul Bucuresti va monitoriza derularea contractului de delegare și respectarea de catre operator a obligatiilor contractuale printr-o structură specializată
- Este recomandabil ca operatorul cu suportul Municipiul Bucuresti, sa atraga fonduri UE, pentru diminuarea efortului financiar propriu necesar realizarii investitiilor, cu efecte pozitive importante in atenuarea cresterii tarifului si respectiv a cheltuielilor populatiei pentru plata serviciului
- Este de dorit ca tariful Serviciului practicat de catre operator, la momentul intrarii in vigoare a contractului de delegare, sa nu fie mai mare decat cel practicat de RADET la momentul respectiv si sa fie mentinut pe o perioada de min 12 luni

1.3 Avantajele reglementării, monitorizării și evaluării activității SACET pentru utilizatori și municipalitate, prin înființarea Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice

1.3.1 Crearea unei Autorități de Reglementare competente care să reprezinte interesele Municipality în cadrul Contractului de gestiune SACET în conformitate cu:

- Directivele Uniunii Europene cuprinse în Carta Albă a Serviciilor de Interes General (S.I.G.), având ca obligație fundamentală gestionarea Serviciilor Comunitare de Utilități Publice în regim de gestiune delegată bazat pe principiul „gestiune delegată - privatizare controlată prin autorități de reglementare autonome;
 - Directiva UE nr.72/2009 art. 35 privind Statutul Autorităților de Reglementare;
 - Legea nr.51/2006 privind serviciile comunitare de utilități publice;
 - Legea nr. 325/2006 privind serviciului public de alimentare cu energie termică;
 - H.G. nr. 246/2006 pentru aprobarea Strategiei naționale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice;
 - O.G. nr.36/2006 modificată prin O.G. 13/2009 aprobate prin Legea nr. 48/2010 care obligă Administrațiile Publice Locale:
- (a)să implementeze programe de reorganizare a operatorilor economici din subordinea autorităților administrației publice locale și de modernizare a infrastructurii de operare;

(b)să eficientizeze serviciul de termoficare prin implementarea celei mai fezabile soluții, inclusiv prin atribuirea contractelor de concesiune de lucrări publice și a contractelor de concesiune de servicii.

AMRSP a fost înființată de Consiliul General al Municipiului București pentru a asigura aplicarea cu obiectivitate, profesionalism și eficiență a reglementărilor în domeniul calității serviciilor publice locale, în cazul de față SACET având ca atribuții principale producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice cât și pentru asigurarea urmăririi respectării indicatorilor de performanță/ nivelelor de servicii corespunzătoare ale acestui serviciu public local

1.3.2 Orientarea activității operatorului către servirea clienților săi (utilizatorii serviciului), schimbând radical sistemul de până la monitorizarea și evaluarea activității operatorului, având în vedere autonomia operatorilor în realizarea Serviciilor Comunitare de Utilități Publice (S.C.U.P). Programul de monitorizare al AMRSP este orientat către rezultate la consumatori, întrucât Indicatorii de Performanță evaluați au ca scop realizarea Nivelelor de Servicii la utilizatori. Totodată AMRSP asigură expertiza tehnică pentru rezolvarea disputelor între utilizator și operator (RADET), prin analiza imparțială a situației pe cale amiabilă.

1.3.3. Stabilirea tarifului prin mecanismele pieței constituie, pe lângă avantajul obținerii celui mai mic tarif posibil pe care îl poate da piața, și o consistentă garanție a realizării efective a Nivelelor de Servicii, procedura de piață pentru stabilirea tarifului asigurând stabilitatea contractului de delegare a gestiunii și motive puternice pentru menținerea raportului calitate/cost, avantajos pentru utilizatori.

Acest mecanism, a demonstrat rolul maximizării competiției de a genera calitate și eficiență în privatizarea utilităților publice.

1.3.4 Garanția unei ameliorări concrete și efective a calității serviciilor, prin stabilirea unor Nivele de Servicii măsurabile și monitorizarea transparentă a respectării lor, prin aplicarea unor mecanisme de reglementare transparente, respectiv prin înființarea AMRSP.

1.3.5 Creșterea calității informării clienților, Indicatorii de Performanță având prevederi care obligă operatorul – RADET București la informarea corectă a utilizatorilor.

1.3.6 Asigurarea transparenței și obiectivității monitorizării. Prin statutul Autorității de Reglementare Tehnică - AMRSP, se prevăd condiții de funcționare transparentă, obiectivă și responsabilă a monitorizării contractului de delegare a gestiunii.

Capitolul 2

Statutul, rolul și cadrul legal de funcționare al AMRSP

2.1 Obiectivele generale ale AMRSP sunt monitorizarea prevederilor privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilități publice și anume:

- (a) atingerea conformității cu prevederile legislației UE aplicabile serviciilor comunitare de utilități publice;
- (b) atingerea conformității cu standardele comunitare privind calitatea și cantitatea serviciilor comunitare de utilități publice;
- (c) creșterea capacității de absorbție a resurselor financiare alocate din fonduri comunitare și de atragere a fondurilor de investiții;
- (d) creșterea capacității de elaborare, promovare și finanțare a proiectelor de investiții aferente infrastructurii de interes local;
- (e) creșterea graduală a capacității de autofinanțare a serviciilor comunitare de utilități publice și a infrastructurii tehnico-edilitare aferente, corespunzător nivelelor acceptate în Uniunea Europeană;
- (f) satisfacerea cerințelor de interes public ale colectivităților locale și creșterea bunăstării populației;
- (g) adoptarea de norme juridice și reglementări care să faciliteze modernizarea și dezvoltarea serviciilor comunitare de utilități publice și a infrastructurii tehnico-edilitare aferente, deschiderea pieței, eficientizarea furnizării/prestării serviciilor și creșterea calității acestora;

2.2 Principalele atribuții ale AMRSP în domeniul SACET

AMRSP a fost delegată de către CGMB să exercite următoarele atribuții:

- (1) monitorizarea realizării indicatorilor de performanță a operatorilor;
- (2) conformarea operatorilor la obligațiile contractuale privind Nivelele de Serviciu stabilite de CGMB și prin contractele și convențiile aferente;
- (3) reglementarea activității serviciilor publice aferente pe teritoriul Municipiului București;
- (4) alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor publice aferente, precum și stimularea inițiativei și motivarea introducerii tehnologiilor performante;
- (5) alinierea la conceptele europene privind autoadministrarea și autogestionarea serviciilor energetice; stimularea inițiativei și motivarea introducerii de tehnologii performante;
- (6) 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;
- (7) efectuarea de studii, prognoze, proiecte de consultanță și expertiză în domeniul energetic la nivelul municipiului București;
- (8) 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;
- (9) poate propune penalizări, conform legii, operatorilor pentru nerespectarea obligațiilor prevăzute în normele locale și în contractele municipalității cu operatorii din sectorul energetic local;
- (10) 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;
- (11) aprobă sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;
- (12) 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 delegată și poate propune penalități pentru

nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

(13) 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;

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

(15) participă la elaborarea și actualizarea strategiei municipale de dezvoltare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice în vederea coroborării obiectivelor municipalității în crearea condițiilor necesare reducerii facturilor energetice;

(16) efectuează direct și prin instituții atrase auditul economic și tehnic al operatorilor;

(17) 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.

Capitolul 3

Prezentarea Sistemului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București

Sistemului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică al Municipiului București și care este în proprietatea acestuia este reprezentat de următoarele elemente:

- Sursele de producere a căldurii;

1 Centrală Termică de Zonă - Casa Presei Libere;

49 de Centrale Termice;

- Rețeaua de transport a căldurii (rețea primară) - 507 km traseu = 1014 km de conducte;

- Puncte termice, în număr total de 1095;

- Rețeaua de distribuție (rețea secundară) - 733 km traseu = 2823 km de conducte.

= CTZ Casa Presei Libere folosește combustibil gazele naturale și produce apă fierbinte pe care o injectează în rețeaua de transport a SACET, alimentând un număr de 94 de puncte și module termice.

= Centralele Termice pe gaze produc agent termic pentru încălzire prin preparare directă – cu cazane – iar apa caldă de consum, prin intermediul schimbătoarelor de căldură de tip apă – apă, Centralele Termice fiind amplasate în zonele unde nu se poate monta sistemul de termoficare.

Din datele generale obținute de la RADET s-a constatat că situația actuală prezintă o serie de disfuncțiuni și riscuri după cum urmează:

- avarii multiple pe rețelele de transport și distribuție a agentului termic;
- din cauza impurităților din rețeaua de distribuție a agentului termic de încălzire, sunt necesare întreruperi repetate pentru curățirea schimbătoarelor de căldură cu plăci, din punctele termice;
- planul de revizii și reparații realizat în anul 2010, a fost total insuficient, cu consecințe grave asupra serviciului din iarna;
- contorizarea blocurilor și a scărilor de bloc este încă nefinalizată, programul se derulează în continuare(s-a întârziat încheierea contractelor);

În ceea ce privește monitorizarea indicatorilor de performanță ai serviciului de alimentare centralizată cu energie termică, conform „Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică”, aprobat prin Ordinul ANRSC nr. 91 din 20 martie 2007, se reglementează desfășurarea activităților specifice serviciilor publice de alimentare cu energie termică utilizată în scopuri industriale și publice pentru încălzirea și prepararea apei calde de consum, respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat, în condiții de eficiență și la standarde de calitate, în vederea utilizării optime a resurselor de energie și cu respectarea normelor de protecție a mediului, precum și relațiile dintre operator și utilizator.

În condițiile în care „Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică” nu este aprobat de către Consiliul General al Municipiului București, personalul Departamentului Reglementare Servicii Energetice al AMRSP monitorizează starea actuală a Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, în speță operatorul RADET, urmând ca prelucrarea acestor date să constituie nivelurile de bază ale indicatorilor de performanță care să fie aprobate, de către CGMB, odată cu Contractul de administrare/gestionare a SACET.

Activitatea operatorului Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, Regia Autonomă de Distribuție a Energiei Termice (RADET), este organizată pe divizii :

Divizia Producere	Secția Centrală Termică de Zonă Casa Presei Libere
	Secția Centrale Termice
Divizia Transport	Secția Transport CET Vest

	Secția Transport CET Sud
	Secția Transport CET Progresul
	Secția Transport CET Grozăvești

<i>Divizia Distribuție</i>	Secția Distribuție Sector 1
	Secția Distribuție Sector 2
	Secția Distribuție Sector 3
	Secția Distribuție Sector 4
	Secția Distribuție Sector 5
	Secția Distribuție Sector 6

<i>Divizia Furnizare</i>	Serviciul Contracte
	Serviciul Comercial

Problemele deosebite pe care le semnalăm și care pot fi soluționate într-un timp relativ scurt sunt:

- (a) lichidarea datoriei istorice principale și penalitățile aferente ale RADET către ELCEN, posibil a fi soluționată prin angajarea de către Municipiul București a unui credit de aprox. 450 mil. Euro pentru plata la ELCEN a cuantumului datoriei istorice principale RADET și stingerea unei părți a penalităților care nu pot fi stinse prin HG de anulare a penalităților.
- (b) nerespectarea de către Operatorul Serviciului de Alimentare centralizată cu Energie Termică, RADET București, a prevederilor art. 17.2 – Cap. 5 din HCGMB nr. 339 / 30.09.2009, cu consecințele de rigoare
- (c) transformarea de urgență a RADET București în Societate Comercială și eventual externalizarea unei părți a acesteia (SIRT, SIM, Lot Construcții), pentru asigurarea mentenanței și creșterii eficienței serviciului.

Capitolul 4

Prezentarea Indicatorilor de Performanță conform Ordinului nr. 91/2007 al ANRSC, grupați pe activități specifice Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică

4.1 Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice

A1. Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice

A1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru asigurarea alimentării cu energie termică a unor noi consumatori sau pentru modificarea parametrilor agentului termic produs, diferențiat pe tipuri de agenți termici

A1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:

A2. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:

A2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT

A2.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori

A2.1 c) Numărul de întreruperi accidentale la CT

A2.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile

A2.1 e) Durata medie a întreruperilor accidentale

A2.2 a) Numărul de întreruperi programate la centralele termice

A2.2 b) Durata medie a întreruperilor programate la centralele termice

A2.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la centralele termice

A2.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

A3. Calitatea energiei termice:

A3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice, la centralele termice

A3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului

A3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

A4. Calitatea apei de adaos introdusă în rețea

A4.1 Pentru agentul termic care trece prin cazanele de apă fierbinte și schimbătoarele de căldură

A4.2 Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție)

A5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor:

A5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către producător a obligațiilor prevăzute în licență

A5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor producătorului rezultate din analizele efectuate de autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte

A6. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul cazanelor).

4.2 Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice

B1. Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport a energiei termice:

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent

B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile

B2. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate

B2.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizator

B2.1 c) Numărul de întreruperi accidentale

- B2.1 d)** Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizator
B2.1 e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate
B2.2 b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)
B2.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate
B2.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

B3. Calitatea energiei termice:

- B3.1** Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

B4. Calitatea agentului termic introdus în rețeaua de transport:

- pH la 20gr.C (min. 7,0)
- pH la 20gr.C (max. 9,5)
- duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)
- oxigen mg/l (max. 0,1- funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)
- CO2 total mg/l (max. 20)

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

- B5.1** Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte.

- B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport** (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic)

4.3 Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice

B1. Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de distribuție a energiei termice:

- B1.1** Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:

B2. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:

- B2.1 a)** Numărul de întreruperi neprogramate
B2.1 b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate
B2.1 c) Numărul de întreruperi accidentale
B2.1 d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale
B2.1 e) Durata medie a întreruperilor accidentale
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate
B2.2 b) Durata medie a întreruperilor programate
B2.2 c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate
B2.2 d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită

B3. Calitatea energiei termice:

- B3.1** Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție):

- oxigen mg/l (max. 0,1)
- suspensii mg/l (max. 5)
- duritate totală mg/l (max. 0,64)

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență

B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de distribuție a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte.

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente).

B7. Măsurarea energiei termice

B7.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare

- apa caldă
- încălzire

B7.1 a) Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul B7.1 care sunt justificate

B7.1 b) Procentul de solicitări de la punctul B7.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat

B7.2 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului.

4.4 Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice**C1. Racordarea unor noi utilizatori la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică:**

C1.1. Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/bransament termic sau pentru modificarea racordului/bransamentului termic existent

C1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de bransare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de bransare este mai mic de 15 zile

C2. Contractarea energiei termice:

C2.1. Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori

C2.2. Numărul de contracte menționate la punctul

C2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice

C2.3. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale

C2.4. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice

C3. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate:

C3.1. Numărul de reclamații privind facturarea

C3.2. Numărul de reclamații de la punctul C3.1 rezolvate în termenul de 10 zile

C3.3. Numărul de reclamații de la punctul C4.1 ce s-au dovedit a fi justificate

C3.4. Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea

C3.5. Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea

C3.6. Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea

C4. Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale:

C4.1. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori

C4.2. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice

C4.3. Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori

C4.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale

C4.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții

C5. Indicatorii generali anuali de performanță privind răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor

C5.1. Numărul de sesizări scrise, altele decât cele la care se referă explicit regulamentul-cadru

C5.2. Procentul din totalul de la punctul C5.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice

C6. Indicatorii garanți anuali de performanță privind serviciul de furnizare a energiei termice

C6.1. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență

C6.2. Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte

C7. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare

C7.1. Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor

C7.2. Numărul de cereri de la punctul C10.1 pentru care s-au acordat reduceri

C7.3. Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate

Capitolul 5

Rezultatele activității AMRSP privind evaluarea Indicatorilor de Performanță ai Serviciului de Alimentare cu Energie Termică ai Municipiului București – în anul 2010

În perioada raportată, ianuarie – noiembrie, activitatea desfășurată de compartimentul specializat din cadrul AMRSP (Departamentul Reglementare Servicii Energetice) a fost orientată în direcția realizării sarcinilor rezultate din obiectul de activitate al RADET, cu accent pe urmărirea realizării atribuțiilor și răspunderilor ce revin Autorităților Administrației Publice Locale, definite prin Legea Nr. 325 din 14 iulie 2006 Legea serviciului public de alimentare cu energie termică.

Asigurarea serviciului în condiții de performanță tehnică prin:

- diminuarea pierderilor pe rețelele de transport și distribuție a agentului termic;
- creșterea randamentelor punctelor termice;
- continuitatea și siguranța serviciului;
- reducerea pierderilor de apă rece, pentru preparare apă caldă de consum.

5.1 Indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice

5.1.1 CTZ Casa Presei Libere

În anul 2010 s-a început monitorizarea indicatorilor de performanță ai serviciului de producere a energiei termice la singura centrală termică de zonă a RADET – CTZ Casa Presei Libere.

Date tehnice:

- CTZ Casa Presei Libere este echipată cu 4 cazane de apă fierbinte (CAF) de 5 Gcal/h puse în funcțiune în anul 1996 și 1997 și 2 cazane de apă fierbinte (CAF) moderne de 30 Gcal/h puse în funcțiune în anul 2004. În momentul de față se funcționează doar cu CAF-urile de 30 Gcal/h.
- Din cauza uzurii avansate a rețelei de transport a energiei termice pierderea de apă de adaos este de 20%.

Conform „Programului de monitorizare” al AMRSP, transmis la RADET, indicatorii de performanță pentru serviciul de producere a energiei termice sunt stabiliți pentru :

- racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice;
- întreruperea serviciului de producere a energiei termice;
- calitatea energiei termice produse;
- soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor.

S-au verificat următoarele documente care sunt consemnate în „Fișa de inspecție”:

- Evidență racordare noi utilizatori la SACET în anul 2010;
- Rapoarte de activitate dispeceri;
- Rapoarte de activitate laborante;
- Registru reclamații;
- Dosar evidență incidente și avarii;
- Dosar calitate parametri;



CTZ Casa Presei Libere – Sala cazanelor

S-au făcut deplasări la CTZ Casa Presei Libere în lunile aprilie și octombrie. În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

A1. Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice CTZ Casa Presei Libere:

- Nu există noi racordări la CTZ Casa Presei.

A2. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:

A2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT	5
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	0
c) Numărul de întreruperi accidentale la CT	4
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile	0
e) Durata medie a întreruperilor accidentale	2,8 ore

A2.2 Întreruperi programate

În perioada analizată nu au fost întreruperi programate.

A3. Calitatea energiei termice:

Nu există reclamații înregistrate privind calitatea energiei termice produsă în CTZ Casa Presei Libere.

A4. Calitatea apei de adaos introdusă în rețea:

Calitatea apei de adaos introdusă în rețea - pentru agentul termic care trece prin cazanele de apă fierbinte și schimbătoarele de căldură: - În urma analizării Rapoartelor de activitate laborante, am constatat că prelevarea și analiza fizico-chimică a apei de adaos se realizează de patru ori pe zi în punctele cheie ale cazanelor, astfel încât calitatea apei de adaos introdusă în rețea este conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007.

A4.1 Pentru agentul termic care trece prin cazanele de apă fierbinte și schimbătoarele de căldură:

pH la 20gr.C (min. 7,0)	8,2
pH la 20gr.C (max. 9,5)	8,2
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,02
oxigen mg/l (max. 0,1- funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,01
CO2 total mg/l (max. 20)	nu se înregistrează

A4.2 Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (PT Servicii interne)

oxigen mg/l (max. 0,1)	0,01
suspensii mg/l (max. 5)	nu se înregistrează
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,02
duritate totală mg/l (max. 0,64)	0,01

A5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor:

Nu există reclamații din partea utilizatorilor de energie termică

A6. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul cazanelor).

Randamentul cazanelor – 87,82% (față de 90% conform proiect)

5.1.2 Centrale Termice de cvartal

Din totalul de 49 Centrale Termice, un număr de 18 centrale nu sunt modernizate.

În anul 2010 (lunile mai și octombrie), personalul Departamentului Reglementare Servicii Energetice din cadrul AMRSP a verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică - **Producere** la Divizia de Producere – Centrale Termice.



Centrală Termică de cvartal modernizată

S-au verificat următoarele documente care sunt consemnate în „Fișa de inspecție”:

- Evidență racordare noi utilizatori la SACET în anul 2010;
- Rapoarte de activitate dispeceri;
- Rapoarte de activitate laborante;
- Registru reclamații;
- Jurnal evidență incidente și avarii;
- Jurnal calitate parametri;

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

A1. Racordarea unor noi utilizatori la centralele de producere a energiei termice:

Există o singură solicitare de racordare a unui nou utilizator la CT care a fost rezolvată în decurs de 30 zile calendaristice

A2. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:

A2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CT	63
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1616
c) Numărul de întreruperi accidentale la CT	72
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	309
e) Durata medie a întreruperilor accidentale	6 ore
A2.2 a) Numărul de întreruperi programate	43
b) Durata medie a întreruperilor programate	4 ore
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	181
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

A3. Calitatea energiei termice:

A3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	254
A3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0

A4. Calitatea apei de adaos introdusă în rețea:

Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție):

-oxigen mg/l (max. 0,1)	nu se inregistreaza
-------------------------	---------------------

-suspensii mg/l (max. 5)	se verifica saptamânal
-duritate totală mg/l (max. 0,64)	0,02

A5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor:

A5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către producător a obligațiilor prevăzute în licență	0
A5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor producătorului rezultate din analizele efectuate de autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

A6. Măsurarea energiei termice

A6.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic și pe categorii de utilizatori	
- Încalzire	
- Apă caldă de consum	0
A6.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P4.1 care sunt justificate	0
A6.3 Procentul de solicitări de la punctul P4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0
A6.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de mediu și protecția consumatorului	0

A7. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul cazanelor).

Randamentul cazanelor	83,90%
-----------------------	--------

5.2 Indicatorii de performanță pentru serviciul de transport a energiei termice**5.2.1 CTZ Casa Presei Libere**

În anul 2010, s-au analizat, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică – **Transportator**, la centrala termică CTZ Casa Presei Libere
Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

- Dosar evidențe avarii anul 2010;
- Registru reclamații;
- Dosar „Foi manevră”;
- Dosar evidență calitate agent termic;

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

B1. Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de transport a energiei termice:

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	0
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile	0

B2. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	0
c) Numărul de întreruperi accidentale	7
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	0
e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	5,5
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

În perioada raportată, conform „Foilor de manevră” au fost înregistrate întreruperi în alimentarea cu energie termică a consumatorilor, datorită următoarelor evenimente:

- Un număr de șapte avarii care au fost rezolvate în intervalul de 6 ore;

- avarie la racord PT 6 1 Mai (b-dul Ion Mihalache), care a necesitat săpătură și vidanjarie și care a fost remediată în 9,30 ore.

B3. Calitatea energiei termice:

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

- Conform registrului de reclamații cu privire la respectarea parametrilor energiei termice (presiune, temperatură) în rețeaua de transport aferentă CTZ Casa Presei, nu există reclamații înregistrate.

- Chiar dacă s-a produs o avarie importantă nu au existat reclamații în ceea ce privește întreruperea furnizării agentului termic pentru populație

- Nu au existat impurificări ale agentului termic

B4. Calitatea agentului termic introdus în rețeaua de transport:

- În urma analizării Dosarului de evidență a calității agentului termic efectuat de laborante, am constatat că prelevarea și analiza fizico-chimică a agentului termic adaos se realizează de o dată pe zi în punctele cheie ale rețelei de transport, și calitatea acestuia este conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007 cu mențiunea că duritatea are valoarea maximă de 0,1 mg/l (conform STAS).

Pentru agentul termic care trece numai prin rețeaua de transport și schimbătoarele de căldură din punctele termice (rețea de transport):

pH la 20gr.C (min. 7,0)	
pH la 20gr.C (max. 9,5)	
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,1
CO2 total mg/l (max. 20)	

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) = 6,4%

Din cauza faptului că rețeaua de transport aferentă CTZ Casa Presei este înlocuită cu conductă preizolată în proporție de 60%, există pierderi de energie termică și de fluid acestea ajungând la 6,4%, în scădere față de anul 2009 din datorită folosirii la capacitate maximă a rețelei de transport.

5.2.2 Secții de transport

În anul 2010 (lunile iunie, octombrie) personalul AMRSP a verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică – **Transport** la Divizia de Transport, Secțiile Transport CET Vest, CET Sud, CET Progresul, CET Grozăvești.

Secția Transport Vest preia agentul termic de la CET Vest, care este proprietatea ELCEN și de la CET Vest Energo.

Lungimea totală a rețelei de transport a secției este de 26.389 m dintre care au fost înlocuiți 2.013 m adică 7,6%. Din cauza uzurii avansate a conductelor apar des avarii cu pierdere de agent termic, pierderile totale ajungând la 14% pe an. Influența costurilor cu apa de adaos care trebuie introdusă în rețeaua de transport este destul de mare.

Secția Transport Sud preia agentul termic de la CET Sud și CET Titan care sunt în proprietatea și exploatarea ELCEN.

Lungimea totală a rețelei de transport a secției este de 26.389 m dintre care au fost înlocuiți 2.013 m adică 7,6%. Din cauza uzurii avansate a conductelor apar des avarii cu pierdere de agent termic, pierderile totale ajungând la 14% pe an. Influența costurilor cu apa de adaos care trebuie introdusă în rețeaua de transport este destul de mare.

Secția Transport Progresul preia agentul termic de la CET Progresul, care este proprietatea ELCEN.

Lungimea totală a rețelei de transport în funcțiune a secției este de 206.048 m dintre care au fost înlocuiți 19.062 m adică 9,25%. Din cauza uzurii avansate a conductelor apar des avarii cu pierdere de agent termic, pierderile totale ajungând la 14% pe an. Influența costurilor cu apa de adaos care trebuie introdusă în rețeaua de transport este destul de mare.

Secția Transport Grozăvești preia agentul termic de la CET Grozăvești, care este proprietatea ELCEN.

Lungimea totală a rețelei de transport în funcțiune a secției este de 205.928 m dintre care au fost înlocuiți 33.654 m adică 16,34%. Din cauza uzurii avansate a conductelor apar des avarii cu pierdere de agent termic, pierderile totale ajungând la 14% pe an. Influența costurilor cu apa de adaos care trebuie introdusă în rețeaua de transport este destul de mare.

Conform „Fișelor de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

- Dosar evidențe incidente și avarii luna mai și iunie 2010;
- Registru reclamații telefonice;
- Dosar parametri rețea transport;
- Dosar evidență calitate agent termic primar;

În urma analizării documentelor studiate la secțiile de transport s-au constatat următoarele:

Secția de Transport CET Vest.

B1. Racordarea unor utilizatori la rețeaua de transport a energiei termice:

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	0
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile	0

B2. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	1
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	14
c) Numărul de întreruperi accidentale	92
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	245
e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	15
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	8
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	25
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	174
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

B3. Calitatea energiei termice:

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	1
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

- Conform registrului de reclamații cu privire la respectarea parametrilor energiei termice (temperatură) pe rețeaua de transport, nu au existat reclamații înregistrate.
- Nu au existat impurificări ale agentului termic.

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

- În urma analizării Dosarului de evidență a calității agentului termic efectuat de laborante, am constatat că prelevarea și analiza fizico-chimică a agentului termic adaos se realizează de o dată pe zi în punctele cheie ale rețelei de transport, și calitatea acestuia este conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007 cu mențiunea că duritatea are valoarea maximă de 0,1 mg/l (conform STAS). Pentru agentul termic care trece numai prin rețeaua de transport și schimbătoare de căldură din punctele termice (rețea de transport):

pH la 20gr.C (min. 7,0)	
pH la 20gr.C (max. 9,5)	
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,1
CO2 total mg/l (max. 20)	

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

Secția de Transport CET Grozăvești.**B1. Racordarea unor utilizatori la rețeaua de transport a energiei termice:**

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	0
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile	0

B2. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	0
c) Numărul de întreruperi accidentale	185
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	652
e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	18,35
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	46
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	24,17
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	182
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

În perioada raportată:

- au fost întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de transport CET Vest la: - racordul PT4 Roșia Montană în data de 21.05.2010, avaria fiind remediată în aceeași zi; - CB3-CB7 conductă tur 600 mm, defecțiune apărută în data de 18.05.2010 și care a fost remediată în 24 ore.

- au fost 22 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de transport CET Sud, din acestea 19 întreruperi au avut o durată mai mare de 12 ore, adică 86,4% din total întreruperi.

În perioada raportată, au fost 10 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de transport CET Progresul, cu o durată mai mare de 12 ore.

- au fost 24 de întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de transport CET Grozăvești, din acestea 23 întreruperi au avut o durată mai mare de 12 ore.

B3. Calitatea energiei termice:

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0

B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0
---	----------

- Conform registrului de reclamații cu privire la respectarea parametrilor energiei termice (temperatură) pe rețeaua de transport nu au existat reclamații înregistrate.
- Nu au existat impurificări ale agentului termic.

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

- În urma analizării Dosarului de evidență a calității agentului termic efectuat de laborante, am constatat că prelevarea și analiza fizico-chimică a agentului termic adaos se realizează de o dată pe zi în punctele cheie ale rețelei de transport, și calitatea acestuia este conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007 cu mențiunea că duritatea are valoarea maximă de 0,1 mg/l (conform STAS). Pentru agentul termic care trece numai prin rețeaua de transport și schimbătoarele de căldură din punctele termice (rețea de transport):

pH la 20gr.C (min. 7,0)	
pH la 20gr.C (max. 9,5)	
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,1
CO2 total mg/l (max. 20)	

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) = 14,17%

Conform datelor furnizate de Secțiile de Transport pierderile de energie termică pe rețeaua de transport au fost de aproximativ 14,17%, deoarece conductele au o uzură avansată fiind construite în jurul anilor 1968-1972.

Secția de Transport CET Sud

B1. Racordarea unor utilizatori la rețeaua de transport a energiei termice:

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	0
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile	0

B2. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	0
c) Numărul de întreruperi accidentale	252
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	918
e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	12,37
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	54
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	18,90
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	369
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

B3. Calitatea energiei termice:

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

- Conform registrului de reclamații cu privire la respectarea parametrilor energiei termice

- (temperatură) pe rețeaua de transport nu au existat reclamații înregistrate.
 - Nu au existat impurificări ale agentului termic.

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

- În urma analizării Dosarului de evidență a calității agentului termic efectuat de laborante, am constatat că prelevarea și analiza fizico-chimică a agentului termic adaos se realizează de o dată pe zi în punctele cheie ale rețelei de transport, și calitatea acestuia este conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007 cu mențiunea că duritatea are valoarea maximă de 0,1 mg/l (conform STAS). Pentru agentul termic care trece numai prin rețeaua de transport și schimbătoarele de căldură din punctele termice (rețea de transport):

pH la 20gr.C (min. 7,0)	
pH la 20gr.C (max. 9,5)	
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,1
CO2 total mg/l (max. 20)	

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) = 14,17%

Secția de Transport Progresul

B1. Racordarea unor utilizatori la rețeaua de transport a energiei termice:

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	0
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile	0

B2. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	0
c) Numărul de întreruperi accidentale	63
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	427
e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	8
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	6
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	6,8
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	53
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

B3. Calitatea energiei termice:

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	0
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

- Conform registrului de reclamații cu privire la respectarea parametrilor energiei termice (temperatură) pe rețeaua de transport nu au existat reclamații înregistrate.
 - Nu au existat impurificări ale agentului termic.

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

- În urma analizării Dosarului de evidență a calității agentului termic efectuat de laborante, am constatat că prelevarea și analiza fizico-chimică a agentului termic adaos se realizează de o dată pe zi în punctele cheie ale rețelei de transport, și calitatea acestuia este conform Ordinului ANRSC nr. 91/2007 cu mențiunea că duritatea are valoarea maximă de 0,1 mg/l (conform STAS). Pentru agentul termic care trece numai prin rețeaua de transport și schimbătoarele de căldură din punctele termice (rețea de transport):

pH la 20gr.C (min. 7,0)	
pH la 20gr.C (max. 9,5)	
duritate totală mg/l (max. 0,1 - funcție de instrucțiunile din cărțile tehnice ale echipamentelor)	0,1
CO2 total mg/l (max. 20)	

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	0
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

B6. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) = 15,53%

5.3 Indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei termice

În anul 2010 (aprilie, iulie, august octombrie, noiembrie și decembrie), personalul AMRSP a verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică - **Distribuție** la Secțiile Distribuție Sector 1, 2, 3, 4, 5 și 6.

Starea tehnică a rețelei secundare (rețeaua de distribuție)

Rețeaua secundară asigură furnizarea energiei termice produsă în centralele termice zonale și din punctele termice până la consumatorii finali. Sistemul de rețele este cvadritubular, compus din rețele nemodernizate, din conducte clasice cu izolație din vată minerală, pozate în canale subterane nevizitabile. Lungimea rețelelor secundare (de distribuție) este de 853 km din care au fost modernizați în jur de 11% prin înlocuire cu rețele preizolate.

RADET București are în exploatare un număr de 1095 puncte termice în sistem centralizat, alimentate cu agent termic din CET-urile ELCEN (CET Sud, CET Vest, CET Progresul, CET Titan), CTZ Casa Presei Libere (RADET), CET Vest Energo, CET GRIRO și deservește atât consumatorii urbani cât și terțiari.

Punctele Termice și sistemul de distribuție au fost puse în funcțiune în mod eșalonat începând cu anul 1968.

Starea actuală a sistemului de distribuție aferentă punctelor termice este, în cea mai mare parte necorespunzătoare ca urmare a corodării conductelor și tasării termoizolației. Lucrările efectuate până în prezent au constatat doar din înlocuiri parțiale în zonele în care s-au constatat pierderi mari de fluid, doar în câteva zone intervenindu-se și înlocuindu-se cu conducte preizolate pe circuitul de încălzire și cu conductă de polipropilenă preizolată pe circuitul de apă caldă de consum în același timp întregindu-se circuitul de recirculare.

Punctele termice sunt realizate după schema două trepte de preparare a apei calde și indirect pentru instalațiile de încălzire. Circulația agentului termic este asigurată, la PT modernizate, prin intermediul unor pompe cu turație variabilă amplasate în punctele termice.

Până în prezent, în aproape toate punctele termice au fost înlocuite schimbătoarele de căldură de tip tubular cu schimbătoare de căldură cu plăci (SCP) dar punctele termice nu au fost automatizate în totalitate.



Punct termic modernizat

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

- Jurnal evidențe incidente și avarii luna ianuarie-octombrie 2010;
- Registru reclamații telefonice;
- Jurnal evidență calitate parametri (puncte termice);

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

B1. Racordarea unor noi utilizatori la rețeaua de distribuție a energiei termice:

B1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	1
B1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a avizului tehnic de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile	1

B2. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:

B2.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	1070
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate, pe tipuri de utilizatori	1614
c) Numărul de întreruperi accidentale	6943
d) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe tipuri de utilizatori	60238
e) Durata medie a întreruperilor accidentale, pe tipuri de utilizatori (ore)	4,14
B2.2 a) Numărul de întreruperi programate	2070
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	5,22
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	18257
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

În perioada raportată, au fost înregistrate:

- 1071 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 1 dintre care 84 au avut o durată de peste 10 ore, adică 7,84%.
- 1465 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 2 dintre care 241 au avut o durată de peste 10 ore, adică 16,45%.
- 1724 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 3 dintre care 127 au avut o durată de peste 12 ore, adică 7,37%.
- 1435 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 4 dintre care 91 au avut o durată de peste 12 ore, adică 6,34%.
- 1528 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 5 dintre care 78 au avut o durată de peste 12 ore, adică 5,1 % cu mențiunea că întreruperile mai mari de 24 ore se referă la întreruperile datorate înlocuirii rețelei de distribuție cu conductă preizolată.

- 902 întreruperi în furnizarea agentului termic pe rețeaua de distribuție înregistrate la Secția Distribuție Sector 6 dintre care 19 au avut o durată de peste 12 ore, adică 2,11%.

B3. Calitatea energiei termice:

B3.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	1675
B3.2 Numărul de reclamații care sunt din vina transportatorului	987
B3.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

B4. Calitatea agentului termic primar din rețea:

Pentru agentul termic care trece numai prin schimbătoarele de căldură și corpurile de încălzire ale utilizatorilor (rețea de distribuție):

oxigen mg/l (max. 0,1)	
suspensii mg/l (max. 5)	
duritate totală mg/l (max. 0,64)	0,45

Calitatea agentului termic primar se verifică de către laborantele de la Secțiile de Transport a RADET.

B5. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor

Există registru de reclamații telefonice, reclamațiile scrise se primesc pe circuitul Registratură RADET – Divizia de Distribuție – Secția de Distribuție.

B5.1 Numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de transport a energiei termice a obligațiilor prevăzute în licență	43
B5.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor operatorului de transport a energiei termice, rezultate din analizele efectuate de către autoritatea competentă și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	11

B6. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente)=12,26%

B7. Măsurarea energiei termice

B7.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
- Apa caldă	77
- Incalzire	66
B7.1 a) Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul B7.1 care sunt justificate	72%
B7.1 b) Procentul de solicitări de la punctul B7.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	100%
B7.2 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	54

5.4 Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei termice

În luna septembrie 2010, inspectorii AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică - **Furnizare** la Divizia de Furnizare.

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

- Evidență racordare noi utilizatori la SACET în anul 2010;
- Registru reclamații telefonice;
- Registru reclamații;
- Registru evidență întreruperi datorită nerespectării clauzelor contractuale;
- Registru evidență contracte noi;

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

C1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică:

C1.1. Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/bransament termic sau pentru modificarea racordului/bransamentului termic existent	65
C1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de bransare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de bransare este mai mic de 15/30/60 de zile	

- 15 zile calendaristice	3
- 30 zile calendaristice	54
- 60 zile calendaristice	8

C2. Contractarea energiei termice:

C2.1. Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	24
- Utilizatori de tip urban	16
- Agenți economici	8
C2.2. Numărul de contracte menționate la punctul C2.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	24
C2.3. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
C2.4. Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	

C3. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate:

C3.1. Numărul de reclamații privind facturarea	171
C3.2. Numărul de reclamații de la punctul C3.1 rezolvate în termenul de 10 zile	10
C3.3. Numărul de reclamații de la punctul C4.1 ce s-au dovedit a fi justificate	11
C3.4. Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	2
C3.5. Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
C3.6. Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	2

C4. Indicatori generali anuali de performanță privind întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale:

C4.1. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori	307
C4.2. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	49
C4.3. Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	112
C4.4. Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
C4.5. Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

C5. Indicatorii generali anuali de performanță privind răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor

C5.1. Numărul de sesizări scrise, altele decât cele la care se referă explicit regulamentul-cadru	0
C5.2. Procentul din totalul de la punctul C5.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	0

C6. Indicatorii garantați anuali de performanță privind serviciul de furnizare a energiei termice

C6.1. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	0
C6.2. Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

C7. Indicatorii garantați anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare

C7.1. Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	40
C7.2. Numărul de cereri de la punctul C7.1 pentru care s-au acordat reduceri	40
C7.3. Valoarea reducerilor acordate (lei)	12200,53

5.5 Observații și recomandări**5.5.1 Producere**

- Având în vedere faptul că CTZ Casa Presei Libere și-a mărit aria de furnizare a energiei termice în așa fel încât poate să livreze în rețeaua de transport și în timpul sezonului cald în jur de 20 Gcal/h, este necesară urgentarea, de către Primăria Municipiului București, a aprobării efectuării

unui „studiu de fezabilitate” pentru introducerea cogenerării la această centrală mai ales că există deja finalizat un „studiu de soluție”. Este oportună cogenerarea întrucât s-ar reduce costurile cu producerea de energie termică știindu-se faptul că este cea mai eficientă formă de producere a energiei electrice și termice.

În același timp s-ar reduce costurile de mentenanță, aceste unități funcționând în condiții de automatizare totală.

- În condițiile actuale când s-a emis HG 1215/2009 privind bonusul de cogenerare de înaltă eficiență se pot acoperi o parte din costurile de investiții prin acest bonus de cogenerare.

- Implementând cogenerarea la CTZ Casa Presei Libere, și preluând rețeaua de transport din Calea Griviței se poate renunța în achiziționarea energiei termice de la GRIRO care este mai scumpă.

- Se poate compara prețul la energia termică produsă în cogenerare la RADET cu cel produs la ELCEN și se poate renegocia tariful de la acesta din urmă.

- Din economiile obținute se poate moderniza rețeaua de transport și distribuție reducând astfel pierderile de energie termică și apă de adaos.

- CT Floreasca se poate transforma în centrală de cogenerare având posibilitatea de a distribui energie termică în SACET. Rețeaua de termoficare este foarte aproape de centrala termică, având și un punct termic în imediata apropiere. Mai mult, pe perioada sezonului cald, apa caldă de consum se prepară în schimbătoare cu plăci din incinta centralei termice, folosind agentul termic din rețeaua de termoficare.

- Centrala termică CT Gabroveni din Centrul Istoric, aflată în stare avansată de degradare (inclusiv rețeaua de distribuție), necesită reabilitare dar cu includere în Planul de Sistematizare al Centrului Istoric. Primăria Municipiului București trebuie să aloce sumele necesare reabilitării acestei centrale și a rețelei de distribuție.

- Chiar dacă o parte din centrale au fost modernizate, acestea nu au fost dotate cu echipamente de telemonitorizare și cu centru dispecer, având nevoie în continuare de supraveghere continuă cu personal calificat.

- CT Ferentari 72 se poate transforma în punct termic (PT) în perioada verii pentru furnizare apă caldă de consum folosind energia termică din rețeaua de termoficare aflată în apropierea centralei. Trebuie urgentat studiul de soluție și studiul de fezabilitate în așa fel încât lucrările să demareze cât mai curând. Această soluție aduce economie importantă la consumul de gaz metan.

- Pentru a putea remedia avariile mari apărute în rețeaua de transport și care necesită dislocări de materiale și depozitarea în locuri special amenajate, trebuie să se urgenteze încheierea contractului cu groapa de gunoi.

5.5.2 Transport

- Din cauza faptului că rețeaua de transport aferentă CTZ Casa Presei este înlocuită cu conductă preizolată numai în proporție de 60%, există pierderi de energie termică și de fluid acestea ajungând la 6,4%, în scădere față de anul 2009 din datorită folosirii la capacitate maximă a rețelei de transport.

- Pentru a reduce pierderile de energie termică și de agent termic în rețeaua de transport trebuie demarat, de către Primăria Municipiului București, în calitate de proprietar al mijloacelor fixe aflate în exploatarea și întreținerea RADET, un program de modernizare a rețelei de transport cu accesare de fonduri europene. Pentru o eficientizare a programului, conducta ar trebui înlocuită în momentul apariției avariei. În momentul de față procentul modernizărilor la rețeaua de transport este sub 5%.

- După cum rezultă din datele puse la dispoziție de RADET, procentul de pierderi este aproximativ egal la toate secțiile de transport (14%), uzura conductelor de transport fiind aproape aceleași.

- Durata mare de remediere a avariilor se datorează faptului că cea mai mare parte a rețelei de transport este în subteran, intervenția necesitând întreruperea circulației rutiere, decopertare, evacuare apă fierbinte.

- Pentru ca volumul de apă pierdută, în cazul apariției unei avarii, să fie redus, este necesară repararea și activarea vanelor de secționare din rețeaua de transport și cu timpul automatizarea acestora funcție de scăderea bruscă a presiunii pe un anumit tronson.
- Se impune ca Primăria Municipiului București să facă demersuri la ELCEN pentru a-și monta pompe cu turație variabilă pentru a prelua șocurile de presiune din rețeaua de transport.
- Pentru a putea remedia avariile mari apărute în rețeaua de transport și care necesită dislocări de materiale și depozitarea în locuri special amenajate, trebuie să se urgenteze încheierea contractului cu groapa de gunoi.
- Pentru a reduce pierderile de energie termică și de agent termic în rețeaua de transport trebuie demarat, de către Primăria Municipiului București, un program de modernizare a rețelei de transport cu accesare de fonduri europene, în calitate de proprietar al mijloacelor fixe aflate în exploatarea și întreținerea RADET. Pentru o eficientizare a programului, conducta ar trebui înlocuită în momentul apariției avariei. În momentul de față procentul modernizărilor la rețeaua de transport este sub 5%.

5.5.3 Distribuție

- Rețeaua de distribuție este aproape în totalitate nemodernizată.
- Procentul cel mai mare de rețea de distribuție modernizată este înregistrat la Secția Distribuție Sector 4. Această modernizare s-a realizat din împrumutul BEI pentru contorizare derulat prin Primăria Municipiului București. La celelalte secții nu s-a făcut modernizarea prin acest împrumut.
- Datorită vechimii rețelei de distribuție, avariile sunt foarte dese și necesită timp mare de reparație.
- Punctele și modulele termice sunt modernizate, dar nu s-a terminat automatizarea totală a acestora prin dispecerizare și necesită încă personal de supraveghere.
- Temperatura la apă caldă de consum, în punctele termice automatizate este menținută la 58°C în mod automat conform normelor ANRSC, pentru a nu favoriza apariția Legionelei.
- Rețeaua de recirculare a apei calde de consum nu funcționează la toate PT-urile, de aici reclamațiile cu privire la timpul de așteptare până la încălzirea apei la robinet.
- Pentru identificarea tuturor societăților comerciale care au sediile în imobile de locuințe și care sunt racordate la SACET este necesară o mai bună colaborare între RADET – Primăria Municipiului București – Primăriile de Sector pentru implementarea unui soft care să depisteze în mod automat Societățile Comerciale care nu au contract separat cu RADET.
- În același timp trebuie identificate oportunitățile de atragere de noi clienți, în special imobile de birouri;
- Pentru urgentarea racordării de noi utilizatori, care necesită inclusiv proiecte noi, este necesară o mai bună colaborare între serviciul proiectare și Divizia Furnizare.
- Rețeaua modernizată este prevăzută cu senzori care semnalează defecțiunile apărute cu o precizie de 0,50 m.
- Punctele și modulele termice sunt modernizate, dar nu s-a terminat automatizarea totală a acestora prin dispecerizare și necesită încă personal de supraveghere. Se lucrează la dispecerizarea PT.
- Pentru a se evita perioadele mari în care energia termică nu poate fi contorizată din cauza înlocuirii contorilor defecti, vechi sau care trebuie verificați, este necesară o mai bună colaborare între factorii implicați în această activitate, Primăria Generală, RADET și firmele care au contractat lucrările de contorizare. În septembrie 2010 firmele au demontat contorii vechi din mai multa bransamente ale Secției de Distribuție a Sectorului 6 perioada în care s-au remontat fiind de peste o lună. În condițiile în care, din cauza răcirii timpului, RADET a trebuit să livreze agent termic pentru încălzire, multe condominii nu au avut contorii montați.
- În acest sens este necesar ca Primăria Generală să asigure un stoc minim de contori de energie termică pentru a nu se mai apela la mult folositelor „mosoare”, din cauza lor apărând reclamațiile

din partea Asociațiilor de Proprietari cu privire la modul de stabilire al consumurilor de energie termică.

- Rețeaua de recirculare a apei calde de consum nu funcționează la toate PT-urile, de aici reclamațiile cu privire la timpul de așteptare până la încălzirea apei la robinet.
- Timpul de rezolvare al reclamațiilor la secțiile de distribuție de sector este prea mic (3 zile) din cauza circuitului greoi al petițiilor la nivel central (registratură, relații cu clienții, divizia de distribuție, sectorul de distribuție).
- La demararea procesului de livrare al agentului termic pentru încălzire parametri acestuia nu au fost conform contractului încheiat cu ELCEN mai ales în punctele cele mai îndepărtate de CET-uri, CET Progresul fiind pornită la câteva zile după ce RADET a început livrarea agentului termic pentru încălzire.
- Mult mai operativ se rezolvă reclamațiile telefonice care se înregistrează direct la secția de distribuție de sector. (În perioada 01.01.- 18.11.2010 au fost rezolvate 2600 de reclamații telefonice la Secția de Distribuție sector 2).
- Există o persoană a serviciului contabilitate care are locul de muncă la secția de distribuție de sector care monitorizează indicatorii de performanță pentru a-i comunica la sediul central și mai departe aceștia se centralizează și se trimit la ANRSC.

5.5.4. Furnizare

- Pentru identificarea tuturor societăților comerciale care au sediile în imobile de locuințe și care sunt racordate la SACET este necesară o mai bună colaborare între RADET – Primăria Municipiului București – Primăriile de Sector pentru implementarea unui soft care să depisteze în mod automat Societățile Comerciale care nu au contract separat cu RADET .
- În același timp trebuie identificate oportunitățile de atragere de noi clienți, în special imobile de birouri;
- Pentru urgentarea racordării de noi utilizatori, care necesită inclusiv proiecte noi, este necesară o mai bună colaborare între serviciul proiectare și Divizia Furnizare

Capitolul 6

Problemele majore ale SACET

În vederea realizării obiectivelor privitoare la continuarea modernizării serviciilor comunitare de utilități publice, considerăm oportună punerea în conformitate cu legislația în vigoare a Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică din Municipiul București:

1 Legea nr. 51/8 martie 2006 - a serviciilor comunitare de utilități publice - publicată în Monitorul Oficial nr. 254/21 martie 2006, cu intrare în vigoare la data de 21 martie 2007

Capitolul VII – Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 50 (4) În termen de un an de la data intrării în vigoare a prezentei legi, autoritățile administrației publice locale vor proceda la reorganizarea serviciilor de utilități publice, în conformitate cu modalitățile de gestiune prevăzute la art. 23.

Capitolul VI – Raspunderi și sancțiuni

Art. 47 (4) Constituie contravenție în domeniul serviciilor de utilități publice și se sancționează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte:

e) delegarea gestiunii serviciilor de utilități publice fără respectarea prevederilor prezentei legi și a legislației specifice fiecarui serviciu.

2 Legea nr. 325/14 iulie 2006 – a serviciului public de alimentare cu energie termică - publicată în Monitorul Oficial nr. 651/27 iulie 2006, cu intrare în vigoare la 21 martie 2007

Capitolul X – Dispoziții tranzitorii și finale

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.

Capitolul IX – Infrațiuni și contravenții

Art. 45 (4) Constituie contravenții, altele decât cele prevăzute în Legea nr. 251/2006, și se sancționează cu amendă de la 30.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte:

d) prestarea serviciului public de alimentare cu energie termică fără contract de delegare a gestiunii, încheiat în condițiile legii, cu autoritatea administrației publice locale sau cu contract de delegare a gestiunii expirat sau reziliat, în condițiile art. 12 alin (6).

3 Legea 207/1997 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 30/1997 privind reorganizarea regiilor autonome

Art. 1 (2) Ministerele de resort și celelalte autorități ale administrației publice centrale sau locale sub autoritatea cărora sunt organizate și funcționează regii autonome au obligația ca, în termen de 90 de zile de la intrarea în vigoare a legii de aprobare a prezentei ordonanțe de urgență, să definitiveze programele de reorganizare a regiilor autonome.

Art. 4 (3) Societățile comerciale rezultate în urma reorganizării regiilor autonome au obligația de a încheia, prin grija administratorilor lor, contractele de concesiune în termen de 30 zile de la data înmatriculării în Registrul comerțului”

Conform prevederilor Legii nr. 207/1997 responsabilitatea pentru transformarea regiilor în companii comerciale a fost delegată administrațiilor centrale sau locale, având următoarele obligații:

- Sa emită un plan detaliat pentru reorganizarea RADET ca o companie comercială,
- Sa emită decizia pentru reorganizarea RADET ca o companie comercială, dacă toate prevederile legale sunt îndeplinite.

4 Hotărârea CGMB nr. 43/2005 privind aprobarea Planului de Restructurare Internă a RADET

Art.1 – Se aprobă Planul de Restructurare Internă a RADET elaborat în cadrul Programului Multi-sector al Municipiului București – Subproiectul “Încalzire Centralizată: Servicii de Consultanță Public Privat (PPP).

Art. 3 – RADET si Directia Utilitati Publice din Primaria Municipiului Bucuresti vor duce la indeplinire prevederile prezentei hotarari.

5 In scopul organizarii functionarii serviciilor de administratie publica, Guvernul Romaniei a emis **Ordonanta nr. 71/2002** – specificand ca administrarea serviciilor din domeniul public si privat poate fi organizata dupa cum urmeaza :

- Administrare directa, cand autoritatea locala indeplineste rolul administrativ printr-un corp de executie intern;
- Administrare delegata (sau indirecta), cand unul sau mai multi operatori sunt delegati total sau partial cu administrarea serviciilor publice sau private, **pe baze contractuale**. Contractul poate fi unul de management, de concesiune, un contract de credit, un contract de administrare sau un contract PPP.

6 **Hotararea Guvernului 882/2004 - Strategia nationala privind alimentarea cu energie termica a localitatilor prin sisteme de productie si distributie centralizate**

Avand urmatoarele principii fundamentale:

- descentralizarea serviciilor publice,
- extinderea sistemelor centralizate de incalzire urbana,
- atragerea capitalului privat in finantarea investitiilor necesare modernizarii si dezvoltarii infrastructurii aferente.

7 **Hotararea Guvernului nr. 246/2006 pentru aprobarea Strategiei nationale privind accelerarea dezvoltarii serviciilor comunitare de utilitati publice**

Capitolul 1

In conformitate cu Programul de guvernare pe perioada 2005-2008, aprobat prin Hotararea Parlamentului nr. 24/2005, politicile vizand dezvoltarea serviciilor comunitare de utilitati publice si reforma acestui domeniu de activitate, cu implicatii economico-sociale majore, au la baza urmatoarele orientari principale:

- introducerea standardelor de calitate (indicatorilor de performanta) in baza carora serviciile comunitare de utilitati publice sa poata fi monitorizate si evaluate;
- promovarea relatiilor contractuale echilibrate, orientate catre rezultat, bazate pe conceptul gestiunii delegate;
- insstituirea unui sistem de monitorizare si evaluare a executarii contractelor de delegare a gestiunii serviciilor comunitare de utilitati publice;

Capitolul 3

Masuri de stimulare a dezvoltarii serviciilor si a infrastructurii aferente acestora:

-trebuie intreprinse studii si analize periodice privind serviciile comunitare de utilitati publice pentru a stimula punerea la punct a unor metode si instrumente comune si pentru a favoriza cunoasterea si raspandirea bunelor practici.

3.5 Gestiunea performantei

3.5.1. Principiile evaluarii performantei

- evaluarea performantei trebuie sa devina criteriul principal in baza caruia se iau decizii privind optiunile politice, in special atunci cand se iau decizii privind sistemul de gestiune a serviciilor comunitare de utilitati publice.
- autoritatile administratiei publice locale trebuie sa evalueze performanta serviciilor prin intermediul indicatorilor de performanta.

3.6 Concesiunea serviciului public catre sectorul privat

3.6.1. Decizia de concesiune

- autoritatile administratiei publice locale trebuie sa ia decizia de a concesiona un serviciu comunitar de utilitati publice avand in vedere numai interesul comunitatii si pe baza de date clare si fiabile si in special in functie de raportul calitate/preț.
- si luarea unei decizii optime in vederea deservirii cetatenilor Capitalei la standardele de calitate oferite de alte servicii publice.

Deoarece administrarea Serviciilor Comunitare de Utilități Publice în Municipiul București prevăzute de Legea nr. 51/2006 (mai puțin Serviciul Public de Alimentare cu Apă și Canalizare) se face efectiv în regim de gestiune delegată, regimul juridic de realizare a acestor servicii publice nu este reglementat juridic în conformitate cu prevederile imperative ale legislației specifice, este necesară aprobarea de urgență a următoarelor documente:

(1) Aprobarea de către Consiliul General al Municipiului București a Regulamentului Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică;

(2) Aprobarea de către Consiliul General al Municipiului București a Contractului de Delegare a Gestiunii Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică;

Obligația principală și imediată cerută de legislația specifică din anul 2006 este elaborarea „Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu energie termică al Municipiului București.

Întrucât Municipiul București nu are aprobat un „Regulament al Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică”, care să reglementeze desfășurarea activităților specifice serviciilor publice de alimentare cu energie termică utilizată pentru încălzire și prepararea apei calde de consum, respectiv producerea, transportul, distribuția și furnizarea energiei termice în sistem centralizat, în condiții de eficiență și la standarde de calitate, în vederea utilizării optime a resurselor de energie și cu respectarea normelor de protecție a mediului, precum și relațiile dintre operator și utilizator, încalcând astfel Legea 325/2006 și Ordinul ANRSC nr. 91/2007 art. 1 și 2, Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice a elaborat, împreună cu reprezentantii Direcției Utilități Publice din cadrul Primăriei Municipiului București și cu reprezentantii operatorului serviciului de termoficare, RADET București, un proiect de „Regulament” care să corespundă condițiilor specifice și particularităților serviciului de alimentare centralizată cu energie termică al Municipiului București. (Anexa 3 a prezentului Raport). Acest proiect de Regulament urmează a fi supus aprobării Consiliului General al Municipiului București.

În condițiile în care nu există un Contract de delegare a gestiunii între municipalitate și operatorul serviciului – RADET, care să prevadă nivele de performanță și termene de îndeplinire a acestora, Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice a elaborat Indicatorii de Performanță ai SACET pornind de la Valoarea de Bază (propusă), Valoarea de Obiectiv și Termenul Limită de Conformitate. În acest fel operatorul, pornind de la o valoare de bază (existentă în momentul de față), are o țintă pe care trebuie să o îndeplinească, într-un anumit interval de timp, pentru a eficientiza serviciul de termoficare și a îmbunătăți calitatea acestuia în raport cu utilizatorii.

Precizăm faptul că în cursul anului 2010, AMRSP a monitorizat și evaluat lunar indicatorii de performanță ai Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică realizați de operatorul RADET, evaluare care va sta la baza stabilirii Nivelurilor de Bază ai performanței operatorului actual (RADET) și a indicatorilor de performanță ce urmează a fi realizați de viitorul operator, în conformitate cu standardele naționale și europene în domeniu și care vor constitui principalul obiectiv al Contractului de Concesiune a SACET în viitorul apropiat.

Capitolul 7

Medierea litigiilor între furnizor și utilizator

În anul 2010 la Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice, s-au înregistrat un număr de 16 petiții referitoare la nemulțumirile utilizatorilor în raport cu furnizorul de energie termică.

În aceste condiții, funcție de natura reclamației, s-a contactat operatorul Serviciului de Alimentare Centralizată cu Energie Termică a Municipiului București – RADET pentru rezolvarea pe cale amiabilă a litigiului.

Reprezentanții AMRSP, împreună cu personalul RADET și participând și reprezentanții Asociației de Proprietari care au reclamat problemele legate de continuitatea alimentării cu energie termică la parametri din „Contractul de furnizare”, s-au analizat și propus soluții pentru remedierea acestor deficiențe.

Reclamațiile înregistrate la AMRSP se referă în principal la:

- Obligatorietatea montării repartitoarelor de costuri ale Asociațiilor de Proprietari;
- Metodologia de repartizare a costurilor în spațiile comune;
- Calitatea energiei termice pentru încălzire și apă caldă de consum (presiune, temperatură, debit) conform „Contractului de Furnizare încheiat între operator (RADET) și utilizatori (Asociația de Proprietari);
- Reevalonarea datoriilor Asociațiilor de Proprietari către furnizorul de energie termică(RADET);
- Lucrări de contorizare neterminate;
- Modul de contorizare al societăților comerciale care au sediul la parterul blocurilor de locuințe;
- Modul de facturare al apei reci pentru preparare apă caldă de consum de către Apa Nova;
- Instrucțiuni emise de către CGMB legate de consumul de energie electrică;
- Deficiențe legate de rețeaua de recirculare a apei calde de consum;
- Defecțiuni în cadrul modulelor termice în ceea ce privește alimentarea cu energie electrică, nefuncționarea unor pompe, impurificarea apei calde de consum;
- Repartizarea consumurilor de energie termică în interiorul condominiilor;
- Pierderi de agent termic pe rețelele de conducte ale RADET în subsolul blocurilor de locuințe.

Capitolul 8

Participarea reprezentanților AMRSP la conferințele Ligii Asociațiilor de Proprietari - Habitat - și alte organizații profesionale

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice –AMRSP - ca autoritate locală a participat la sesiunile organizate, în anul 2010, de Liga Asociațiilor de Proprietari – Habitat – la care au fost invitați reprezentanți ai furnizorilor de servicii publice (SC Apa Nova SA, RADET București, Distrigaz), reprezentanți ai autorităților de reglementare centrale (ANRSC), Primăriei Generale și cele ale Sectoarelor pe de o parte și reprezentanții Asociațiilor de Proprietari pe de altă parte.

Problemele ridicate de reprezentanții Asociațiilor de Proprietari s-au concretizat în rezolvarea mai operativă a unor deficiențe în asigurarea calității serviciilor de furnizare în conformitate cu contractele de furnizare.

Totodată s-au dezbătut actele normative care reglementează activitatea serviciilor publice și ale Asociațiilor de Proprietari.