

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C2 – Timpul de realizare de noi bransamente la conductele de apa potabila si / racorduri la canalizare
2004 – 2005**

- Definitie

Timpul pentru a furniza bransamente noi la conducte de apa potabila si / sau racorduri de canalizare

- Formula de calcul

Raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor, respectiv 3 saptamani sau 1 saptamana si totalul solicitarilor

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17.11.2003)

- Masurat prin:

Un registru tinut de concesionar care sa includa o baza de date detaliata

- Monitorizat prin:

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

- Excluderi Admisibile (E.A.)

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

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

In cazul bransamentelor de apa potabila:

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

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

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

E.A. Suplimentare

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

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 se afla in analiza ARBAC in vederea aprobarii

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Functie de cele doua variante prevazute in CC pentru care poate opta clientul, are urmatoarele valori::

- **99 %** din cazuri executie a bransamentului rezolvate in maxim 3 luni de la cerere, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar;
- **99 %** din cazuri executie a proiectului in maxim 3 saptamani de la primirea cererii si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de altii.

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 18/2002:

- **20 %**, pentru furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii din partea clientului, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in trei saptamani si totalul solicitarilor;
- **34 %**, pentru inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la o saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care executia lucrarii este facuta de terti, reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate intr-o saptamana si totalul solicitarilor;
- **0%**, realizarea de noi legaturi (bransamente/racorduri) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, in cazul in care intreaga activitate (avizare tehnica, obtinere avize si autorizatii, proiectare, executie si receptie) este desfasurata de catre concesionar, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., reprezentand raportul dintre solicitarile rezolvate in 3 luni si totalul solicitarilor. La acest parametru se admite o excludere admisibila suplimentara fata de prevederile Contractului de Concesiune, in cazul in care timpul insumat de obtinere a tuturor avizelor si autorizatiilor, altele decat ale ANB, precum si timpul utilizat de client pentru plata avansului in vederea incheierii contractului de

executie sau intarzierile la plata finala, depasesc perioada de 45 zile, cu conditia tinerii unui registru cu datele de solicitare si de obtinere a fiecarui aviz si/sau autorizatii (solicitarea avizelor si certificatului de urbanism imediat dupa plata a minim 50% din costurile lucrarii si a autorizatiei de construire imediat dupa finalizarea proiectului).

- Rapoarte ANB in anul 4 de concesiune

- Raportul Anual ANB anul 4 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2003 – 16.11.2004, datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 99,78%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0,22%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%

- Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC)

Perioada continua de evaluare pentru Raportul de Evaluare Initiala a Conformitatii (al 4-lea RIC), este cuprinsa intre 28.12.2003 – 27.06.2004, avand perioada inregistrare cuprinsa intre 28.12.2003 – 27.03.2004 si perioada de rezolvare a acestor solicitari cuprinsa intre 28.03.2004 – 27.06.2004. Raportul ANB prezinta pentru NS C2 urmatoarele valori:

- executie bransament apa si/sau racord canal ≤ 3 luni de la inregistrarea cererii, 100%;
- executie de proiecte in termen de 3 saptamani 100% (s-au inregistrat 26 solicitari din partea clientilor de executie bransamente apa si/sau racorduri canal cu terti pentru care ANB a executat doar proiectele);

- Evaluare ARBAC in anul 4 de concesiune

- Evaluarea NS C2 pentru anul 4 de concesiune

Prin scrisoarea nr. 173 din 17.01.2005, ANB a transmis "Raportul Anual" pentru perioada 17.11.2003 – 16.11.2004. Din baza de date a ANB reiese ca un nr. de 361 de cereri de bransare/racordare coincid cu data semnarii contractului de executie (CE). Nu sunt parcurse etapele de desfasurare in ordinea prezentata in Dosarul de informare a clientului.

Data semnarii contractului de executie trebuie sa fie diferita de data solicitarii de executie bransament / racord.

- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB =3 luni, 99,78%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu ANB > 3 luni 0,22%;
- executie bransament apa si/sau racord canal cu terti: proiectare bransament apa si/sau racord canal de catre ANB 100%

In anul 4 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv.

- Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC)

La acest Nivel de Serviciu se respecta formatul registrului bazelor de date prevazut in CC aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 41/19.11.2003.

In baza datelor prezentate de ANB in Raportul de EIC, precum si in baza verificarilor documentelor relevante inregistrate la ANB privind data solicitarii, data intocmirii proiectelor si data finalizarii lucrarilor, s-a efectuat o evaluare a fiecarui caz in parte cu calculul duratei de rezolvare.

Astfel ARBAC reevalueaza inregistrările din baza de date si determina alte valori ale NS C2 mult diferite de cele calculate de ANB si pe baza lor a constatat ca NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract (17.11.2003), motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Respingere a Conformitatii pentru NS C2, anexa la Decizia 33/28.10.2003. ARBAC a solicitat planuri de imbunatatire pentru atingerea NSO in urmatoarea perioada de evaluare.

In 5.11.2003 ANB transmite la ARBAC contestatia nr. 9191/5.11.2003 la Decizia 33/2003, la care ARBAC raspunde prin scrisoarea nr. 934/12.11.2003 (9794/12.11.2003), prin care se precizeaza si urmatoarea perioada de EIC, si anume 28.09.2003 – 28.12.2003.

Urmare a contestatiei primite, ARBAC a reanalizat solicitarile clientilor potentiali, verificand fiecare dosar in parte, in urma careia a respins contestatia. In cursul acestor verificari amanuntite a documentelor de baza (dosarele naveta), ARBAC a obtinut informatii suplimentare, care au determinat reevaluarea conformitatii pentru prima perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii. Luand in considerare si data semnarii proceselor verbale de receptie (rubrica necompletata in baza de date din Raportul ANB), ARBAC a ajuns la un rezultat si mai defavorabil, conformitatea in aceasta situatie fiind de 3.22% fata de 99%.

S-a demonstrat astfel inca o data ca NSO nu a fost atins la Termenul Limita de Conformitate prevazut in contract, respectiv 17.11.2003, Decizia ARBAC de Respingere a Conformitatii ARBAC nr. 33/2003 fiind corecta. In aceste conditii s-a solicitat la ANB Raportul pentru a doua perioada de EIC.

Avand in vedere refuzul ANB de a accepta concluziile evaluarii ARBAC, aceasta emite notificarea 230/19.02.2004 (inregistrata la ANB cu nr.1580/19.02.2004) pentru ca ANB sa prezinte Raportul ANB de EIC pentru NS C2 in termen de 10 zile lucratoare de la transmiterea acesteia, avand in vedere ca in conformitate cu prevederile CC, ANB trebuia sa predea raportul de evaluare pentru a doua perioada de EIC pana la data de 8.01.2004. Lipsa acestui Raport constituie o nerespectare a clauzei 28.9.2 din CC, penalizabila conform clauzei 28.9.3.

Prin scrisoarea ANB nr.247/25.02.2004, ca raspuns la scrisoarea ARBAC nr. 230/19.02.2004, ANB contesta respingerea conformitatii NS C2, cerand ARBAC sa explice pe ce criterii s-a ajuns la 15 % conformitate si propunand o reuniune de clarificare pe tema acestui nivel de serviciu

In data de 31.03.2004 ARBAC revine la notificarea sa cu privire la lipsa Raportului ANB pentru a doua perioada de EIC, cu nr. 390/31.03.2004 (inregistrata la ANB cu nr.3075/31.03.2004), la care se anexeaza proiectului de Hotarare a CGMB de penalizare a ANB, impreuna cu calculul detaliat al NS C2. In scrisoarea ARBAC nr. 329/16.03.2004 (inregistrata la ANB cu nr.2500/16.03.2004) se face referire la scrisoarea ANB nr.864/17.02.2004 referitor la modalitatea de evaluare a conformitatii NS C2 (dosarul de informare pentru client). Se confirma ca cererea de aviz tehnic reprezinta data de la care se masoara NS, iar procesul verbal de receptie, data pana la care se masoara NS C2, in conformitate cu Decizia ARBAC nr.18/2002.

In 15.04.2004, in urma clarificarilor facute de ARBAC in cursul mai multor reuniuni ARBAC - ANB si transmiterii proiectului de penalizare a ANB pentru lipsa de informatie, ANB a fost de acord ca este necesara prezentarea celui de al doilea Raport de Evaluare Initiala a Conformitatii. Astfel, prin scrisoarea nr. 3142/16.04.2004, ANB se angajeaza sa transmita la ARBAC un al doilea Raport de EIC. ARBAC a suspendat promovarea in CGMB a Proiectului de Hotarare privind penalizarea, pana in momentul in care ANB va transmite al doilea Raport de EIC.

ARBAC a constatat ca lipsa Raportului Initial de Conformitate (RIC) in a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC), a intrunit conditiile de impunere a unei penalizari pentru ANB de 1,5 milioane Euro, in conformitate cu prevederile clauzei 28.9.3 din Contractul de Concesiune (CC), fapt pentru care a adoptat Decizia nr. 34/21.07.2004.

Totodata, lipsa Raportului Initial de Conformitate (RIC) in a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC), a determinat ARBAC sa adopte Decizia nr. 35/21.07.2004, prin care s-a aprobat Scrisoarea de Respingere a Conformitatii Nivelului de Serviciu C2 - Timpul de realizare de noi bransamente si/sau racorduri, pentru a doua perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii.

Avand in vedere cele expuse mai sus, notificariile anterioare ale ARBAC si faptul ca ANB trebuia sa prezinte la ARBAC Raportul Initial de Conformitate (RIC III) pentru a treia perioada de Evaluare Initiala a Conformitatii (EIC III), pana la data de 8 aprilie 2004., ARBAC a solicitat prezentarea imediata la ARBAC a acestui Raport (RIC III), pana la data de 27 iulie 2004, inclusiv.

Prin scrisoarea nr.809 / 23.07.2004 ARBAC notifica faptul ca lipsa prezentarii celui de al treilea Raport Initial de Conformitate, pentru a treia perioada de EIC, pentru NS C2 - "Timpul de realizare de noi bransamente apa si / sau racorduri canalizare", pana la data de 27 iulie 2004, inclusiv, constituie o nerespectare semnificativa a clauzei 28.9.2 din Contractul de Concesiune si o lipsa semnificativa de informare a ARBAC "in legatura cu orice nerespectare a Nivelelor de Servicii si orice situatii care necesita impunerea de penalitati in baza clauzei 28", care face responsabil concesionarul de plata imediata a unei penalitati de 1.500.000 (un million cinci sute de mii) de Euro.

De asemenea, in cazul constatarii Nerespectarii NS C2 si in a treia perioada de EIC, ANB trebuie sa prezinte ARBAC, la acelasi termen (27.07.2004) un Raport detaliat cu modul in care a aplicat penalitatile prevazute la clauza 28.6.

Prin scrisoarea nr. 7637,7638,7639,7640/27.07.2004, ANB contesta Deciziile ARBAC nr.34 si 35 / 21.07.2004, cerandu-se anulara lor.

ARBAC prin scrisoarea 858/3.08.2004 analizeaza argumentele avansate de ANB in sprijinul constestarii Deciziilor ARBAC nr. 34 si 35 din 21.07.2004, aratand ca motivatiile invocate de ANB nu au sustinere.Totodata, observatiile din contestatia ANB au ocolit tratarea mai multor argumente cheie prezentate de ARBAC in sustinerea oportunitatii si necesitatii luarii Deciziilor nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004.

Faptele arata ca ARBAC a procedat corect, conform obligatiilor sale statutare, constatand in mod cert (cu probe doveditoare), ca refuzul ANB de a prezenta RIC II, a intrunit, la data deciziilor ARBAC nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004, ambele conditii ale penalitatii prevazute la clauzele 28.9.2 si 28.9.3 din CC, respectiv:

- lipsa de informatii relevante privind Nerespectarea Nivelelor de Servicii si
- situatii care determina impunerea de penalitati, in conformitate cu clauza 28.

Prin urmare, se respinge contestatia ANB si se mentin Deciziile ARBAC nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004, ca fiind oportune si necesare, fiind emise in aplicarea corecta a prevederilor Contractului de Concesiune si Deciziilor anterioare ale ARBAC de monitorizare si reglementare a concesiunii.

Prin scrisoarea nr. 8097/13.08.2004, ANB revine la contestarea Deciziilor ARBAC nr. 34 si 35 din 21.07.2004, cerand ARBAC sa retraga solicitarea de penalizare, considerand-o ca fiind nefondata.

ARBAC prin scrisoarea nr. 927/25.08.2004 respinge revenirea la contestatia ANB si mentine Deciziile ARBAC nr. 34 si 35 din 21 iulie 2004, ca fiind oportune si necesare, fiind emise in aplicarea corecta a prevederilor Contractului de Concesiune si Deciziilor anterioare ale ARBAC de monitorizare si reglementare a concesiunii.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, ANB a predat, prin scrisoarea nr. 4294 / 06.07.2004, Raportul Initial de Conformitate pentru Nivelul de Serviciu C2 – Timpul de realizare de noi bransamente si / sau racorduri, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta nivelului de serviciu pentru a patra perioada de evaluare initiala.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de bransamente apa si / sau racorduri canal permise la ANB in perioada 27.12.2004 – 26.03.2004, si tratate in perioada 27.03.2004 – 26.06.2004.

Odata cu realizarea conformitatii in cea de a patra perioada de EIC, s-a determinat si remedierea Nerespectarii Nivelului de Serviciu C2, constatata de ARBAC la prima EIC la data de 28.10.2003 si comunicata la ANB prin Scrisoarea nr. 830/28.10.2003.

NSO a fost atins la in cea de a patra perioada de EIC, motiv pentru care s-a emis Scrisoarea de Certificare a Continuării Conformitatii aprobata de Consiliul Executiv al ARBAC prin Decizia 37/28.07.2004. Conformitatea realizata este de **100%** fata de conformitatea prevazuta de Contractul de Concesiune de 99% si reprezinta:

- 54 de lucrari de bransamente si racorduri executate in termenul de 3 luni de la solicitarile clientilor;
- 26 de proiecte bransamente si racorduri executate in termen de 3 saptamani de la solicitarile clientilor