

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU D2 – *Continuitatea alimentarii apa industrială* 2025 – 2026

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Alimentare cu apa industrială conform Conventiei din Contractul de furnizare apa

- Formula de calcul

Raportul procentual dintre numarul de cazuri notificate rezolvate si total cazuri notificate.

$$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100$$

- Termenul limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 5 de concesiune (17.11.2005). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2005 si pana la data de 26.09.2005. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termene limita de la Evaluarea Initiala

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- Masurare

Concesionarul inregistreaza atat reclamatii scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare.

Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.28/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.30/2004.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza reclamatii scrise sau telefonice primite de la clienti cat si toate incidentele care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare, intr-un registru. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ.

Registrul bazei de date va trebui sa cuprinda:

- data problemei,*
- detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema,*
- localizarea problemei, durata problemei,*
- detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte),*
- notificare daca este cazul,*
- numele persoanei care inregistreaza.*

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea zonei industriale afectate, cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema si timpul de rezolvare.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.

- **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.

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

100% de cazuri notificate rezolvate conform "Contractului de furnizare" apa industrială

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 26/20.11.2002: **90%**, reprezentand raportul dintre numarul de intreruperi in alimentarea cu apa industrială la care s-a respectat conventia inscrisa in contractele cu clientii industriali (intreruperile de alimentare care dureaza sub timpul limita convenit in contracte, care sa nu afecteze instalatiile clientilor datorita lipsei de apa, intreruperile programate trebuind sa fie anuntate in scris in prealabil) si numarul total de intreruperi in alimentarea cu apa industrială

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 (31.05.2025 - 31.05.2026)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu D2 in perioada **31.05.2025 ÷ 31.05.2026** de catre AMRSP a constat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.25285172/14.10.2025) pentru perioada **28.09.2024÷27.09.2025**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analizarea si verificarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2, prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 25043753/30.05.2025) pentru perioada **1.01 ÷ 31.12.2024**

⇒ Verificarea corespondentei incadrării informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrării bazei de date comune pentru indicatorii D1, D2

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 30/25.03.2004 – privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 pentru perioada 28.09.2024 – 27.09.2025**

- **Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.25285172/14.10.2025, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate notificările privind intreruperile in furnizarea apei industriale la bransamentul clientului inregistrate si tratate in perioada **28.09.2024 ÷ 27.09.2025**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	2
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	2
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0
4	NSO	%	100
5	Neconformitate cu NSO	%	-

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 25285172/14.10.2025.

Dupa verificarile raportului si a bazei de date cu informatiile din cadrul acestora, a rezultat ca:

⇒ formatele tabelului de baza si a tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2003 si nr.30/2004;

⇒ in cadrul inregistrării din baza de date se regasesc, pentru fiecare caz inregistrat, toate informatiile necesare pentru identificarea incidentului, cauzei, duratei, dar si cu masurile luate pentru solutionare;

⇒ in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar total de **54** incidente in rețeaua de apa industrială;

⇒ Dintre cele 54 evenimente inregistrate, 2 dintre ele au avut notificările privind lipsa apei industriale, structurate astfel:

- pentru 1 caz confirmat intreruperea a fost cauzata de interventia planificata SC Apa Nova Bucuresti SA pentru inlocuirea unei portiuni de rețea,

- pentru 1 caz notificat privind lipsa apei, dupa verificari a rezultat faptul ca reclamatia s-a datorat presiunii scazuta ca urmare a unei avarii pe rețeaua de distributie a apei industriale.

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat si solicitat spre aprobare la AMRSP propuneri de Excluderi Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.27/31.10.2024 (ultima Certificare a Continuarii Conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu D2 este urmatorul:

$$NSD2 = \frac{\text{numarul de cazuri notificate rezolvate}}{\text{numarul total de cazuri notificate}} \times 100 = \frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv 100%)

Activitatea de monitorizare si evaluare a fost finalizata de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 28/4.11.2025 care certifica faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2024

In conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis la AMRSP, pentru anul 2024, Raportul Anual nr.25043753/30.05.2025

- Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru anul 2024 sunt urmatoarele:

Nr. crt.	Elementul Nivelului de Serviciu	NS realizat	
1	Total cazuri notificate	Numeric	3
2	Total cazuri notificate rezolvate	Numeric	3
		%	100
3	Total cazuri notificate nerezolvate	Numeric	0
		%	0

- Verificari AMRSP

Verificarea si analiza informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constat în:

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.25043753/30.05.2025) pentru perioada 1.01 ÷ 31.12.2024

⇒ Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

Rezultatul analizei si verificarilor informatiilor aferente Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială din Raportul Anual, arata faptul ca pentru anul 2024 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat clientilor continuitatea serviciului de alimentare cu apa industrială, respectand prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu D2 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2025 ÷ 31.05.2026, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii în locatiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informatiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială.

Data: 15.07.2025

Obiectiv: colectarea informatiilor privind notificările inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentarii cu apa industrială;

Actiuni: – verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind intreruperile de apa potabila sesizate la bransamentul utilizatorilor in perioada 1.04 ÷ 30.06.2025, privind durata de la notificare pana la constatarea, remediere, precum si actiunile desfasurate de operatorul serviciului;

Observatii:	<p>– verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile (intreruperi planificate anuntate in prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune;</p> <p>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.04 ÷ 30.06.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială.</p>
Data:	28.10.2025
Obiectiv:	<p>– colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială;</p> <p>– obtinerea de informatii privind functionarea statiei de pompare Pantelimon</p>
Actiuni:	<p>– verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind intreruperile de apa potabila sesizate la bransamentul utilizatorilor in perioada 1.07 ÷ 27.09.2025, privind durata de la notificare pana la constatarea, remediere, precum si actiunile desfasurate de operatorul serviciului;</p> <p>– verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile (intreruperi planificate anuntate in prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune;</p>
Observatii:	<p>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.07 ÷ 27.09.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).</p>
Data:	28.04.2026
Obiectiv:	<p>colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială;</p>
Actiuni:	<p>– verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor, confirmate si neconfirmate, privind intreruperile de apa potabila sesizate la bransamentul utilizatorilor in perioada 1.01 ÷ 31.03.2026, privind durata de la notificare pana la constatarea, remediere, precum si actiunile desfasurate de operatorul serviciului;</p> <p>– verificări privind încadrarea Excluderilor Admisibile (intreruperi planificate anuntate in prealabil) în specificațiile Contractului de Concesiune;</p>
Observatii:	<p>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.01 ÷ 31.03.2026 și stau la baza evaluării finale din anul 2026 a Conformității Nivelului de Serviciu D2 – Continuitatea alimentării cu apa industrială.</p>