

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia
2025 – 2026**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune si numarul total de cazuri notificate ca infundari guri de scurgere

$$NSB3 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari guri scurgere notificate si rezolvate in } < 24\text{h}}{\text{Nr. total infundari guri scurgere notificate- EA}} \times 100 > 75\%$$

$$NSB3 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari guri scurgere notificate si rezolvate in } < 96\text{h}}{\text{Nr. total infundari guri scurgere notificate- EA}} \times 100 > 98\%$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- Termen limita de conformitate

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002)

Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii: 24.01 a fiecarui an.

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. 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 termenele 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

Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere

- Monitorizare

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile:

Infundarile care apar datorita :

- Cantitatii excesive de pietris, etc. care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare;

- Zapada care blocheaza gura de scurgere;

- Precipitatiile cu o frecventa de revenire de o data la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” pana la „o curatire in cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute;

- Necuratatarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile;

- Supraincercarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii.

ARBAC a reglementat prin Decizia Consiliului Executiv nr. 23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- inlaturarea infundarii in 24 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **75%** din incidente;
- inlaturarea infundarii in 96 de ore de cand a fost raportata, in cel putin **98%** din incidente;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2002:

- 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;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 (31.05.2025 ÷ 31.05.2026)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 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. 25107599/22.12.2025) pentru perioada **06.12.2024 ÷ 05.12.2025**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 25042753/30.05.2025) pentru perioada **01.01.2024 ÷ 31.12.2024**

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

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date comune pentru indicatorii **B3, B4.1, B4.2, B4.3** si **B5**

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 pentru perioada 06.12.2024 - 05.12.2025

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia nr. 25107599/22.12.2025, sunt urmatoarele:

Total cazuri de infundari guri de scurgere	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
1 667	0	≤ 24 ore	1 608	96,46	75	-
		≤ 96 ore	1 667	100	98	-
		> 96 ore	0	0	2	-

- Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabelul rezumativ), in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.25107599/22.12.2025.

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003 privind aprobarea formatului bazei de date si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/2004 - privind aprobarea formatului tabelului rezumativ .

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

⇒ formatul bazei de date si a formatului tabelului rezumativ, respecta Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003 si nr.18/2004;

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

Verificarile din baza de date si din Fisele de Interventie au avut ca scop corectitudinea inregistrarii privind:

⇒ numarul Fisei de Interventie

⇒ data si ora inregistrarii la sursa

⇒ data si ora rezolvarii

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3– Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia au fost verificate notificările privind infundările de guri de scurgere înregistrate **2.12.2024 ÷ 1.12.2025** și tratate în perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **6.12.2024 ÷ 5.12.2025**, iar rezultatul arată ca:

⇒ în cadrul înregistrărilor se regăsesc toate informațiile necesare pentru identificarea incidentelor, cauza și durata acestora, dar și măsurile luate pentru soluționare;

⇒ Fișele de Intervenție întocmite de S.C. Apa Nova București S.A., existente la locațiile specifice fiecărui sector al municipiului București contin informații ce se regăsesc în baza de date;

De asemenea:

⇒ au fost înregistrate un număr total de **3 330 notificări** de infundări guri de scurgere dintre care:

- 1 848 notificări confirmate
- 181 "dubluri" pentru notificările confirmate
- 1 482 notificări neconfirmate inclusiv 264 "dubluri" pentru notificările neconfirmate

rezultând un număr de **1 667 notificări luate în calculul de evaluare**;

⇒ din cele 1 667 notificări confirmate, 1 608 notificări care reprezintă 96,46% din total au fost soluționate în maxim 24 ore de la constatare;

⇒ 100% dintre notificări au fost soluționate în maxim 96 ore de la constatare

⇒ nu au existat cazuri de infundări guri de scurgere care să fie soluționate într-o perioadă mai mare de 96 ore de la constatarea evenimentului;

⇒ nu au existat evenimente/incidente care să constituie motiv de Excluderi Admisibile.

Nu au fost luate în calculul conformității notificările multiple ale aceluiași caz, așa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2006.

Durata de rezolvare a cazurilor de infundare a unei guri de scurgere și golirea acesteia a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora golirii gurilor de scurgere.

- Excluderi Admisibile

În Perioada de Evaluare a Continuarii Conformității, **6.12.2024 ÷ 5.12.2025**, S.C. Apa Nova București S.A. nu a prezentat și solicitat spre aprobare la AMRSP propuneri de Excluderi Admisibile

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A., ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.13/2002 și a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.1/9.01.2025 (ultima certificare a continuării conformității), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B3 este următorul:

$$NS_{B3} = \frac{Nr. \text{cazuri infundări guri scurgere notificate și } \leq 24 \text{ ore}}{Nr. \text{total infundări guri scurgere notificate} - EA} \times 100 = \frac{1608}{1667 - 0} \times 100 = 96,46\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

$$NS_{B3} = \frac{Nr. \text{cazuri infundări guri scurgere notificate și rezolvate } \leq 96 \text{ ore}}{Nr. \text{total infundări guri scurgere notificate} - EA} \times 100 = \frac{1667}{1667 - 0} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 98%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Scrisorii nr.14/8.01.2026 de Certificare a Continuarii Conformității pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia*, prin care se certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Acest Nivel de Serviciu.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2024

În conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, începând cu sfârșitul primului An Contractual, rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în termen de 2 (două) luni de la sfârșitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2024 a fost transmis la AMRSP prin adresa 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:

Total cazuri de infundari guri de scurgere	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
			Numeric	%
1	2	3	4	5
1 883	0	≤ 24 ore	1 816	96,44 %
		≤ 96 ore	1 883	100
		> 96 ore	0	0

- Verificari AMRSP

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

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.25043753/30.05.2025) pentru perioada **01.01.2024 ÷ 31.12.2024**

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

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

Rezultatul analizei si verificărilor informatiilor aferente NS B3 din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2024 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat cerintele prevazute in Contractul de Concesiune.

- Evolutia numarului de infundari ale gurilor de scurgere

⇒ Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea unei guri de scurgere infundate si golirea acesteia este un indicator de performanta care masoara durata de la notificare pana la curatarea gurilor de scurgere infundate, actiune care include si desfundarea racordului.

Numarul de notificari/cazuri de guri de scurgere infundate, inregistrate la SC Apa Nova Bucuresti SA, incepand cu prima certificare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B3:

An	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nr.infundari	5754	5214	6211	4352	3935	4006	3702	3202	2126	2591	2509

An	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nr.infundari	2275	2210	2234	1790	2062	2037	1772	1935	1730	1557	1782	1667

* de la conformitate

Se constata ca incepand cu anul **2003** si pana in anul **2025**, numarul total al notificarilor/cazurilor de guri de scurgere infundate a scazut de la **5754** la **1667**, ceea ce reprezinta o diminuare cu ~ 71%.

Reducerea numarului de cazuri de infundari de guri de scurgere si cresterea gradului de interventie si solutionare s-au datorat actiunilor desfasurate de SC Apa Nova Bucuresti SA:

- curatarea preventiva a gurilor de scurgere amplasate pe domeniul public;
- amplasarea de noi guri de scurgere
- monitorizarea activitatilor desfasurate asupra retelelor de canalizare cu ajutorul unui program informatic on-line
- masuri orgnizatorice cu scopul de reducere a timpului de interventie

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B3 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 continute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia.

Data:	16.06.2025
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere si curatarea acestora in perioada 01.03. ÷ 31.05.2025; - verificări privind existenta in vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificatiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor "infundari guri de scurgere" confirmate si neconfirmate,
Observatii:	Informatiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.03. ÷ 31.05.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia.

Data: 16.09.2025

Obiectiv:	<i>colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;</i>
Actiuni:	<i>- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere si curatarea acestora în perioada 1.04 ÷ 30.06.2025; - verificări privind existenta în vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor "infundari guri de scurgere" confirmate si neconfirmate;</i>
Observatii:	<i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.04 ÷ 30.06.2025 și au stat la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).</i>

Data:	18.11.2025
Obiectiv:	<i>colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;</i>
Actiuni:	<i>- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere si curatarea acestora în perioada 1.07 ÷ 31.10.2025; - verificări privind existenta în vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor "infundari guri de scurgere" confirmate si neconfirmate;</i>
Observatii:	<i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.07 ÷ 31.10.2025 și au stat la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).</i>