

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii  
2025 – 2026**

**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

**- Definitie**

*Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii*

**- Formula de calcul**

*Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv al Nivelului de Serviciu (NS) B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal*

$$NSB4.2 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari de canal colector notificate si rezolvate in } < 24\text{h}}{\text{Nr. total cazuri infundari de canal colector notificate}} \times 100 > 75\%$$

$$NSB4.2 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari de canal colector notificate si rezolvate in } < 48\text{h}}{\text{Nr. total cazuri infundari de canal colector notificate}} \times 100 = 100\%$$

*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**

*Anul 5 de concesiune (17.11.2005)*

*Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare*

**- 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 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**

*Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la infundari*

**- Monitorizare**

*In principal, ARBAC 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*

**- 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.*

**- 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**

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

*aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002:*

- Eliminarea infundarii in **24 de ore** de la raportare in cel puțin **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

#### - Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 (31.05.2025 ÷ 31.05.2026)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 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

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

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – 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. 20/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

#### - Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in 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 B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, 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 inregistrari cu notificariile infundarii canalelor colectoare, inregistrate in perioada **26.09.2024 ÷ 25.09.2025** si tratate in perioada **28.09.2024 ÷ 27.09.2025**.

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

Total cazuri de infundari canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
6 889	0	≤ 24 ore	6 440	93,48	75	-
		≤ 48 ore	6 889	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

##### - 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.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul Anual, precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul verificarilor efectuate la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune. 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.20/2004;

⇒ 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 interventiei

⇒ durata remedierii

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare de canal colector/racord la canal a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora curatarii infundarii.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii au fost verificate notificarile privind infundarile de canal colector inregistrate in perioada **26.09.2024 ÷ 25.09.2025** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2024 ÷ 27.09.2025**, iar rezultatul arata ca:

⇒ in cadrul inregistrarii se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentelor, cauza si durata acestora, dar si masurile luate pentru solutionare;

⇒ Fisele de Interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, existente la locatiile specifice fiecarui sector al municipiului Bucuresti contin informatii ce se regasesc in baza de date;

⇒ nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

De asemenea:

- ⇒ au fost înregistrate un total de **11 396** notificări de infundări canal colector;
- ⇒ au fost înregistrate **8 128** notificări confirmate și **3 168** notificări neconfirmate
- ⇒ dintre cele 8 128 cazuri confirmate au fost identificate **1 239** notificări dubluri dintre care 195 au fost încadrate în alte categorii (155 la NS B4.3 și 32 NS B5) și nu au fost luate în calculul de evaluare
- ⇒ au fost înregistrate **6 889** notificări de infundări canal colector încadrate la NS B4.2;
- ⇒ **93,48%** dintre notificările încadrate la NS B4.2 au fost soluționate **în maxim 24 ore** de la constatare;
- ⇒ **100%** dintre notificări au fost soluționate **în maxim 48 ore** de la constatare;
- ⇒ nu au existat cazuri de prădusiri care să fie soluționate într-o perioadă mai mare de 48 de ore de la constatarea evenimentului.

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.

Verificarile AMRSP au condus la următoarele date sintetizate conform specificațiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

Total cazuri de infundări canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
6 889	0	≤ 24 ore	6 440	93,48	75	-
		≤ 48 ore	6 889	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

#### - Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti 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 Bucuresti S.A. și a celor obținute de AMRSP, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15/2002 și a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 19/31.10.2024, rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B4.2 este următorul:

$$NS\ B4.2 = \frac{Nr.\ cazuri\ infundari\ canal\ colector\ rezolvate\ \leq\ 24\ ore}{Nr.\ total\ infundari\ de\ canal\ colector\ -\ EA} \times 100 = \frac{6440}{6889 - 0} \times 100 = 93,48\%$$

$$NS\ B4.2 = \frac{Nr.\ cazuri\ infundari\ canal\ colector\ rezolvate\ \leq\ 48\ ore}{Nr.\ total\ infundari\ de\ canal\ colector\ -\ EA} \times 100 = \frac{6889}{6889 - 0} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 20/4.11.2025 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea înfundării.

#### - Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti 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.

#### - Informații prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A

Informațiile transmise în cadrul Raportului Anual pentru anul 2024 sunt următoarele:

Total cazuri de infundări de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
			Numeric	%
1	2	3	4	5
7 161	0	≤ 24 ore	6 767	94,50
		≤ 48 ore	7 161	100

		>48 ore	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 **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 și verificării informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării din Raportul Anual arată faptul că, pentru anul 2024, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat duratele de timp prevazute de Contractul de Concesiune pentru rezolvarea tuturor cazurilor de infundari de canal colector notificate.

#### - Evolutia numarului de infundari de canal colector

⇒ Nivelul de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării este un indicator de performanta care masoara durata interventiei pentru refacerea serviciului de canalizare in cazul infundarilor.

⇒ Numarul de cazuri de infundari de canal colector, inregistrate la SC Apa Nova Bucuresti SA, incepand cu prima certificare a continuarii conformitatii (2006), este:

An	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nr.infundari	13 722	15 372	16 771	15 336	13 376	12 751	12 161	10 735	9 625	8 872

An	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nr.infundari	8 826	8 416	8 673	8 422	8 409	8 137	7 632	7 195	7 436	6 889

Se constata astfel ca din anul 2006 si pana in anul 2024, numarul de cazuri de infundari de canal colector a scazut de la un total de 13 891 la 6 889 cazuri, rezultand astfel o diminuare cu ~ 50 % a acestora.

⇒ Reducerea numarului de cazuri de infundari de canal colector s-a datorat actiunilor desfasurate de SC Apa Nova Bucuresti SA:

- curatarea preventiva a canalelor colectoare si a canalelor de serviciu;
- curatarea preventiva a caminelor de vizitare;
- identificarea retelelor de canalizare cu grad mare de uzura, prin verificari cu mijloace de investigare video;
- monitorizarea santierelor aflate in desfasurare pentru evitarea blocarii sau colmatarii cu materiale de constructii;
- monitorizarea activitatilor desfasurate asupra retelelor de canalizare cu ajutorul unui program informatic on-line;
- masuri orgnizatorice cu scopul reducerii timpului de interventie

#### - Monitorizarea Nivelului de Serviciu B4.2 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 B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării.

<b>Data:</b>	<b>9.09.2025</b>
<b>Obiectiv:</b>	colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării;
<b>Actiuni:</b>	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările de canal colector si actiunile de repunere in functiune pentru perioada 1.04 ÷ 30.06.2025; - verificări privind existenta in baza 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 privind infundările de canale colectoare de apa uzată si desfundarea acestora, confirmate si neconfirmate
<b>Observatii:</b>	Informatiile 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 B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării.

<b>Data:</b>	<b>23.10.2025</b>
<b>Obiectiv:</b>	colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării;
<b>Actiuni:</b>	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările de canal colector si actiunile de repunere in functiune pentru perioada 1.07 ÷ 27.09.2025; - verificări privind existenta in baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificatiilor Contractului de Concesiune;

<b>Observatii:</b>	<p>- verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor privind infundarile de canale colectoare de apa uzată si desfundarea acestora, confirmate si neconfirmate</p> <p>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.07 ÷ 27.09.2025 și au stat la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățatea înfundării.</p>
<b>Data:</b>	<b>19.05.2026</b>
<b>Obiectiv:</b>	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 B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățatea înfundării;
<b>Actiuni:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundarile de canal colector si actiunile de repunere in functiune pentru perioada 1.01 ÷ 31.03.2026;</li><li>- verificări privind existenta in baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune;</li><li>- verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor privind infundarile de canale colectoare de apa uzată si desfundarea acestora, confirmate si neconfirmate</li></ul>
<b>Observatii:</b>	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 B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățatea înfundării.