

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor
2023– 2024**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

(a) initiale:

- Definitie

Raportul dintre valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise

- Formula de calcul

Raportul dintre suma valorilor tuturor facturilor emise pe baza citirii contoarelor si suma valorilor tuturor facturilor emise de ANB pentru toate bransamentele, contorizate si necontorizate, din sistemul de alimentare cu apa al municipiului Bucuresti.

$$NS\ A8 = \frac{\text{Facturi emise pe baza contoarelor}}{\text{Totalul facturilor emise - Excluderi Admisibile}} \times 100$$

Valoarea rezultata se compara cu SO. Daca este mai mare se acorda conformitatea, iar in caz contrar se respinge, caz in care procedura se reia dupa o perioada de remediere de 3 luni.

- Termen limita de conformitate

Sfarsitul anului 5 de concesiune - 17.11.2005, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. 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 pentru 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 TLC, 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 imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi perioade ca la Evaluarea Initiala.

In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional 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 si intocmeste rapoarte cu inregistrari ale facturilor emise cu detalii privind valoarea facturii si codul de client.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza facturile, corespunzatoare consumului de apa potabila, emise clientilor de catre Concesionar. Datele sunt stocate intr-o baza de date iar sistemul de facturare trebuie sa poata permite ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor sa fie rapid identificabile.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului impreuna cu baza de date si verifica in principal „registru” existent la Concesionar cu inregistrările de baza, care trebuie sa cuprinda datele privind valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor si a valorii facturilor emise clientilor, pentru contravaloarea serviciului de alimentare cu apa potabila. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS A8.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

99 % din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza datele citirii contoarelor. Valoarea se compara cu fiecare valoare rezultata din perioada de evaluare

(b) Modificari ale prevederilor initiale ale Contractului de Concesiune

- **HCGMB 69/2006** 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 126 de statii de hidrofor (Rețele telescopice)

HCGMB nr.6 9/2006 prevede la art.7 faptul 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 Rețele Telescopice acestea fiind considerate Excluderi Admise”.

- **HCGMB 55/2009** a aprobat 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. Hotararea a fost adoptata 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.

Aceasta Hotarare este de fapt 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”.

- **HCGMB nr. 358/2009** prin care a fost aprobat Actul Adicional nr.6 la Contractul de Concesiune. Conform Cap.V „Modificarea Partii a III-a – Nivelele Serviciilor a Caietului de Sarcini a Concesiunii, denumirea initiala a Nivelului de Serviciu C1 se inlocuieste cu „**Facturi emise pe baza citirii contoarelor individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor**”.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A8

- Nivel Standard de Baza (NSB)

91,31% - aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 11/29.05. 2003

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 (31.05.2023 - 31.05.2024)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu A8 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** de catre AMRSP a constatat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022÷27.09.2023**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii

⇒ Verificarea incadrarii raportului Expertului Tehnic din 2008 si HCGMB nr. 55/2009 pentru 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

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 pentru perioada 28.09.2022 ÷ 27.09.2023

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 – *Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor Clienti, ca procent din totalul facturilor* transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 23098179/11.10.2023 cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii privind facturile emise, pe fiecare luna a perioadei de evaluare, respectiv **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**.

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

Valoarea totala a facturilor emise [lei]	Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor [lei]	Valoarea facturilor considerate ca Excluderi Admisibile [lei]	NS realizat in anul de raportare [%]	NSO [%]	Neconformitate cu NSO [%]
1	2	3	4	5	6
593 830 017,58	592 085 372,78	574 021,96	99,80	99	-

- Verificari AMRSP

S-au verificat documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabel rezumativ) in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 23098179/11.10.2023.

În conformitate cu prevederile clauzei 1.3 din Caietul de Sarcini, Partea a III-a "Nivelele Serviciilor și clauzei 48.1.2. (a) din Contractul de Concesiune, monitorizarea și evaluarea de către AMRSP a Nivelului de Serviciu A8 s-a făcut prin:

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date privind facturile emise pe baza contoarelor de bransament prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuirii Conformității (nr.23098179/11.10.2023)

pentru perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023** (informații privind frecvența citirilor contoarelor de bransament, respectiv:

- clienți Asociații locatari/proprietari, Agenți Economici, Instituții și Casnici dotati cu contoare Smart - citiri în fiecare lună și facturi emise lunar

- clienți casnici (locuințe individuale) - citiri la două luni (doar pentru clienții care nu au contoare cu telecitire) cu facturi emise alternantiv pe baza citirii contoarelor și pe baza estimării consumurilor citite anterior

⇒ Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova București S.A. în categoria Excluderi Admisibile

⇒ Verificarea respectării Deciziei Expertului Tehnic din 12.10.2008 referitoare la frecvența citirii contoarelor la utilizatorii casnici: „Conditionate de citirea corespunzătoare a contorului și de procesele ulterioare aritmetice și administrative de facturare, pentru evaluarea conformității indicatorului A8, Facturile emise la intervale intermediare și anume facturile emise la două luni de la data citirii contorului, trebuie considerate ca fiind bazate pe citirea contorului și în consecință conforme.”

⇒ Evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuării Conformității (nr. 23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**

⇒ identificarea separată a valorilor facturilor emise pe baza înregistrărilor unui contor pentru mai mulți utilizatori și încadrarea corectă a acestora în categoria „Excluderi Admisibile”, așa cum prevede HCGMB nr. 55/2009

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

Valoarea totală a facturilor emise	593 830 017,58
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	592 085 372,78
Valoarea facturilor propuse de către S.C. Apa Nova București S.A. drept Excluderi Admisibile	574 021,96
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova București S.A. pentru perioada de evaluare	99,80%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu A8, Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile. Înș, în conformitate cu prevederile art.1.6 din Anexa A, Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune, s-a analizat propunerea S.C. Apa Nova București S.A. privind utilizarea în calculul de evaluare a unui singur tip de excludere pentru “bransamente comune” – cod A8 EA5.1.

Facturile emise pentru “bransamente comune” se încadrează în prevederile art.2.(b) și art.5 din Hotărârea CGMB nr.55/2009, prin care s-a stabilit că până la adoptarea unei noi Hotărâri a CGMB prin care să se pună în conformitate și bransamentele comune ce nu fac parte din prevederile acestei hotărâri, valorile facturilor emise pentru acești clienți deserviti de aceste bransamente vor fi încadrate în categoria Excluderilor Admisibile.

Pentru perioada de evaluare, 28.09.2022 ÷ 27.09.2023, SC Apa Nova București SA a transmis spre aprobare **646 facturi** emise pe baza contoarelor comune mai multor utilizatori.

De asemenea, pe parcursul perioadei de evaluare, SC Apa Nova București SA a transmis lunar la AMRSP sub forma unei baze de date, valorile facturilor propuse ca Excluderi Admisibile, în conformitate cu prevederile HCGMB nr. 55/2009.

Propunerile de Excluderi Admisibile au fost înregistrate la AMRSP astfel: nr.924/10.10.2022, nr.1175/11.11.2022, nr.1275/13.12.2022, nr.34/10.01.2023, nr.139/13.02.2023, nr. 209/14.03.2023, nr. 324/12.04.2023, nr.389/9.05.2023, nr.530/14.06.2023, nr.608/10.07.2023, nr.694/9.08.2023, nr.860/12.09.2023.

Acestea au fost analizate din punct de vedere al corectitudinii încadrării în prevederile HCGMB nr.55/2009.

Cele **646** facturi emise de SC Apa Nova București SA (a căror valoare însumează **574 021,96 lei**) și propuse ca Excluderi Admisibile au fost aprobate de AMRSP.

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor din Raportul S.C. Apa Nova București S.A. de Evaluare a Continuării Conformității nr. 23098179/11.10.2023 și a celor obținute de AMRSP, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.18/2022, rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu A8 este următorul:

$$NSA8 = \frac{\text{Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor}}{\text{Valoarea totală a facturilor emise} - EA} \times 100$$

$$NS A8 = \frac{592085372,78}{593830017,58 - 574021,96} \times 100 = 99,80\%$$

(Standard Obiectiv = 99%)

Valoarea rezultată este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilită prin Contractul de Concesiune și anume **99%** din valoarea totală a apei potabile facturată, să fie bazată pe citirea contoarelor de bransament.

Activitatea de monitorizare și evaluare, a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 14/1.11.2023* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor.

- **Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu A8 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2022**

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 Adicional 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"*

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 23052650/23.05.2023.

- **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 2022 sunt urmatoarele:

Valoarea totala a facturilor emise	545 548 836,85 lei
Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor	542 346 393,88 lei
Valoarea facturilor propuse de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A drept Excluderi Admisibile	540 767,66 lei
Nivel de Serviciu propus de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada de evaluare	99,51%
Nivelul Standard Obiectiv (conform Contractului de Concesiune)	99%

- **Verificari AMRSP**

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

⇒ *Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada 01.01.2022 ÷ 31.12.2022*

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

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

⇒ *Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de SC Apa Nova Bucuresti SA în categoria Excluderi Admisibile*

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente Nivelului de Serviciu A8 – Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienti, ca procent din totalul facturilor din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2022, S.C. Apa Nova București S.A. a asigurat facturarea corespunzătoare a consumurilor clienților, conform prevederilor Contractului de Concesiune și a reglementărilor ulterioare.

- **Monitorizarea Nivelului de Serviciu A8 pentru Evaluarea Continuării Conformității**

In perioada 01.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii la SC Apa Nova Bucuresti SA in vederea monitorizarii evolutiei Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienți, ca procent din totalul facturilor

Data: 3.06.2023

Obiectiv: colectarea informatiilor de la SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor de bransament individuale sau comune mai multor clienți, ca procent din totalul facturilor;

Actiuni: - verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind facturile emise clientilor in perioada 01.03 ÷ 31.05.2023;

- verificarea respectării de către S.C. Apa Nova București S.A. a prevederilor Contractului de Concesiune, a legislației de referință a concesiunii privind facturarea, ale HCGMB nr. 69 /2006 și HCGMB nr. 55 /2009, precum și ale reglementărilor AMRSP privind modalitatea de evaluare a Nivelului de Serviciu A8;

- verificarea facturilor emise pe baza înregistrărilor unui contor pentru mai mulți utilizatori și încadrarea corectă a acestora în categoria „Excluderi Admisibile”, conform HCGMB nr. 55/2009

- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile, transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA pentru perioada 01.03 ÷ 31.05.2023.

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.03 ÷ 31.05.2023 și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor de branșament individuale sau comune mai multor clienți, ca procent din totalul facturilor.

Data: 2.04.2024

Obiectiv: colectarea informațiilor de la SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor de branșament individuale sau comune mai multor clienți, ca procent din totalul facturilor;

Actiuni: - verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind facturile emise clientilor in perioada 28.09 ÷ 31.12.2023;

- verificarea respectării de către S.C. Apa Nova București S.A. a prevederilor Contractului de Concesiune, a legislației de referință a concesiunii privind facturarea, ale HCGMB nr. 69 /2006 și HCGMB nr. 55 /2009, precum și ale reglementărilor AMRSP privind modalitatea de evaluare a Nivelului de Serviciu A8;

- verificarea facturilor emise pe baza înregistrărilor unui contor pentru mai mulți utilizatori și încadrarea corectă a acestora în categoria „Excluderi Admisibile”, conform HCGMB nr. 55/2009

- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile, transmise de SC Apa Nova București SA pentru perioada 28.09 ÷ 31.12.2023.

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09 ÷ 31.12.2023 și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu A8 - Facturi emise pe baza citirii contoarelor de branșament individuale sau comune mai multor clienți, ca procent din totalul facturilor (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).