

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2013 – 2014**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definiție

Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia

- Formula de calcul

Raportul dintre numărul de cazuri notificate și rezolvate în intervalele de timp specificate în Contractul de Concesiune și numărul total de cazuri notificate ca infundări guri de scurgere

- Termen limita de conformitate

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

Termenul Limita de Conformitate pentru Evaluarea Continuarii Conformității: 24.01 a fiecărui an.

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Inițială trebuie efectuată într-o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2003 și până la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continue, având durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Inițială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Inițială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termenele limita de la Evaluarea Inițială

In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin că atât Concesionarul cât și Autoritatea de Reglementare Tehnică să aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor și concluziilor solicitate, astfel:

***18.1.** În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.2 Evaluarea Inițială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Inițial de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adică în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare inițială.”*

***18.2.** În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformității, „La sfârșitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformității” Autorității de Reglementare Tehnică, în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnică va stabili conformitatea sau ne-conformitatea în termen de 20 de zile de la prezentarea raportului”*

- Masurare

Reclamații de la clienți, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la gurile de scurgere

- Monitorizare

Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează rapoartele ANB și verifică acuratețea înregistrării informațiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile notificate ca guri de scurgere infundate, precum și tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede următoarele tipuri de Excluderi Admisibile:

Infundările care apar datorită :

- Cantități excesive de pietris, etc. care intră în gura de scurgere datorită lucrărilor de construcții adiacente, caz în care antreprenorul responsabil pentru construcție trebuie să mențină gura de scurgere liberă și în bună stare;

- Zapada care blochează gura de scurgere;

- Precipitațiile cu o frecvență de revenire de o dată la 2 ani sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale și canalele să fie incapabile de a face față debitului de ploaie. În astfel de împrejurări pot fi raportate multe guri de scurgere infundate și inundații cu apă murdărie ale gospodăriilor. Trebuie acordată prioritate cazurilor de inundare a gospodăriilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi „relaxat” până la „o curățare în cadrul a 48 de ore”. Concesionarul va avea obligația de a demonstra că respectivele precipitații se încadrează în criteriile cerute;

- Necurățarea de către alți factori a drumurilor la standarde rezonabile;

- Supraincercarea cu nisip a drumurilor în timpul iernii.

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

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- înlăturarea infundării în 24 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 75% din incidente;

- înlăturarea infundării în 96 de ore de când a fost raportată, în cel puțin 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

Pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2012 – 05.12.2013**), a fost verificata corespondenta incadrarii infomatilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *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*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B3.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2012- 05.12.2013

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 10209009/16.12.2013, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 – Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 au fost luate in calcul toate notificările privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2012 – 01.12.2013** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2012 – 05.12.2013**.

Astfel, in aceasta perioada, au fost inregistrate un numar de **3384** notificari de guri de scurgere infundate, din care **732** de notificari nu s-au confirmat la constatare, astfel incat au fost excluse din calculul conformitatii. Din cele 732 de notificari, 67 au fost multiple, rezultand **91** de cazuri neconfirmate.

De asemenea, au fost excluse din calculul conformitatii acele notificari inregistrate multiplu pentru aceeasi situatie reclamata si care au fost in numar de **210**.

Urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu B3, valorile realizate fiind:

- **2463** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **24 de ore (98,17%)**
- **2509** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in max. **96 de ore (100%)**
- **0** cazuri de guri de scurgere notificate si curatate in mai mult de **96 de ore (0%)**

- Verificari si evaluare AMRSP

In perioadele *martie-aprilie 2013* si *iunie-septembrie 2013*, au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii din data de 16.12.2013 cu verificarile efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **3384** notificari de guri de scurgere infundate, din care **732** sunt notificari neconfirmate si un numar de **210** notificari repetate pentru acelasi caz de infundare gura de scurgere si au fost scoase din calculul conformitatii, rezultand un numar total de notificari confirmate ca si cazuri de infundari ale gurilor de scurgere de **2509**, notificari care au fost tratate si rezolvate in limitele de timp specificate de Contractul de Concesiune.

Verificand cazurile neconfirmate ca si gurile de scurgere infundate s-a constatat ca, din totalul de **91** de cazuri, cele mai multe cazuri s-au dovedit a fi acumulari de apa in denivelari. De asemenea, au fost cazuri in care s-a curatat gratarul guri de scurgere de zapada, gunoarie sau frunze.

O parte din aceste cazuri au fost pe strazi care nu au sistem de canalizare sau au retele de canalizare nereceptionate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., sau pe strazi in curs de modernizare, etc.

S-au verificat, prin sondaj, fisele corespunzatoare cazurilor notificate ca infundari de guri de scurgere, neinregistrandu-se anomalii in inregistrările facute.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune prevede urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B3:

Infundari 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;

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

- Supraincercarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii.

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

In cursul perioadei de evaluare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B3 (06.12.2012- 05.12.2013), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate, s-a calculat Nivelul de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia, dupa cum urmeaza :

Total cazuri de infundari guri de scurgere notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
2509	0	≤ 24 ore	2463	98,17	75	-
		≤ 96 ore	2509	100	98	-
		>96 ore	0	0	0	-

S-a utilizat formula de calcul : $col(5) = [col.4 / (col.1 - col.2)] \times 100$

Din calcul a rezultat :

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate } \leq 24 \text{ ore : } NS \text{ B3} = \frac{2463}{2509 - 0} \times 100\% = 98,17\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de infundari guri de scurgere notificate si rezolvate } \leq 96 \text{ ore : } NS \text{ B3} = \frac{2509}{2509 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 98%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 41/20.12.2013**, Certificarea Continuării Conformitatii Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia.

- Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) “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”, evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu B3 – Timpul dintre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia** (asa cum a fost facuta in precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi facuta dupa primirea **Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013**.