

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2020 – 2021**

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

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

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

Valoarea rezultată se compară cu Standardul Obiectiv. Dacă este mai mare sau egală, se acordă conformitatea, dacă este mai mică se respinge iar procedura se repetă după o perioadă 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 Continuării 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 continuă, având durată 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, „Partea 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. *In 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. *In cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuării 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 răspunzător 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 inundări 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 curățire 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 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**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in perioada **31.05.2020 – 31.05.2021** 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. 20118537/17.12.2020) pentru perioada **06.12.2019 ÷ 05.12.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**

- 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 si 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 06.12.2019-05.12.2020**

- **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. 20118537/17.12.2020, sunt urmatoarele:

Total cazuri de infundari guri de scurgere	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
1772	0	≤ 24 ore	1740	98,19	75	-
		≤ 96 ore	1772	100	98	-
		> 96 ore	0	0	2	-

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 20118537/17.12.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. care cuprinde baza de date in format electronic si tabelul rezumativ.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificarile confirmate privind infundarea gurilor de scurgere, inregistrate in perioada **02.12.2019 – 01.12.2020** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2019- 05.12.2020**.

De asemenea, au fost luate in considerare si informatiile obtinute de responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu al AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in lunile februarie si martie 2020, la locatiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecarui sector din municipiul Bucuresti si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, cu rezultatele verificarilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie.

In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarii din urmatoarele coloane ale bazei de date:

- numarul Fisei de Interventie
- data si ora inregistrarii notificarii
- data si ora rezolvarii

În perioada de evaluare a fost înregistrat un număr total de **2426 notificări** de infundări guri de scurgere, din care **654 notificări** nu s-au confirmat la efectuarea constatării, astfel încât nu au fost luate în considerare la calculul conformității.

Din verificarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3* s-a constatat faptul că informațiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

Pentru Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 au fost luate în calcul următoarele informații:

Total cazuri de infundări guri de scurgere, din care:	2426
confirmate	1772

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

Verificând Fisele de Intervenție aferente cazurilor neconfirmate pentru guri de scurgere infundate, s-a constatat că, aceste notificări sunt datorate acoperirii gurilor de scurgere cu gunoare și pungi de plastic, nefiind necesară intervenție pentru degajarea acestora nu și pentru vidanajare.

Datele se prezintă astfel:

Cazuri de infundări guri de scurgere	Notificări	Multiple	Cazuri
Total, din care:	2635	209	2426
confirmate	1900	128	1772
neconfirmate	735	81	654

- Excluderi Admisibile

În Perioada de Evaluare a Continuării Conformității, **06.12.2019 - 05.12.2020** S.C. Apa Nova București S.A. nu a identificat și nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care să constituie motiv de Excludere Admisibilă.

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor din cadrul Raportului de Evaluarea Continuării Conformității nr. 20118537/17.12.2020 și a celor obținute de AMRSP, rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B3 este următorul:

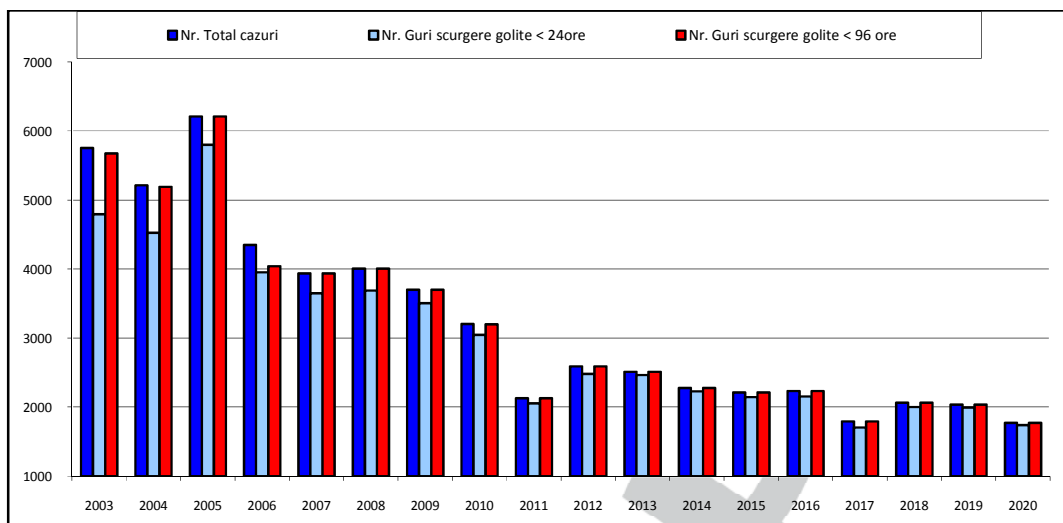
$$NSB3 = \frac{\text{Nr. cazuri infundări guri scurgere notificate și rezolvate în < 24h}}{\text{Nr. total infundări guri scurgere notificate - EA}} \times 100 = \frac{1740}{1772} \times 100 = 98,19\% > 75\%$$

$$NSB3 = \frac{\text{Nr. cazuri infundări guri scurgere notificate și rezolvate în < 96h}}{\text{Nr. total infundări guri scurgere notificate - EA}} \times 100 = \frac{1772}{1772} \times 100 = 100\% > 98\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 2/06.01.2021* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B3 – Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acestora.

Evoluția Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acestora

An	Nr. total cazuri	Nr. guri scurgere golite < 24 h	Nr. guri scurgere golite < 96 h
2003	5754	4795	5676
2004	5214	4524	5189
2005	6211	5802	6210
2006	4352	3954	4041
2007	3935	3647	3935
2008	4006	3689	4006
2009	3702	3503	3702
2010	3202	3048	3201
2011	2126	2055	2126
2012	2591	2480	2591
2013	2509	2463	2509
2014	2275	2227	2275
2015	2210	2144	2210
2016	2234	2153	2234
2017	1790	1703	1790
2018	2062	1999	2062
2019	2037	1991	2037
2020	1772	1740	1772



AMRSP a monitorizat permanent, de la începutul concesiunii, activitatea desfășurată de S.C. Apa Nova București S.A. în scopul respectării prevederilor Contractului de Concesiune și a Actelor Adicionale, pentru reducerea numărului de infundări ale gurilor de scurgere. Activitatea permanentă de curățare preventivă a gurilor de scurgere și de monitorizare a santierelor aflate în desfășurare (pentru a evita deversarea la canalizare a materialelor folosite în construcții) a condus la scăderea numărului de infundări ale gurilor de scurgere de la **5754** cazuri în anul **2003** la **1772** cazuri în anul **2020**.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2019

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 București S.A. pentru anul 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

- Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual pentru anul 2019 sunt următoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	2028
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	1984
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	2028
Numarul total de cazuri rezolvate > 96 ore	0

- Verificări AMRSP

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constatat în:

- Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 – 31.12.2019**
 - Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual
 - Verificarea informațiilor din documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului
- Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente NS B3 din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2019 S.C. Apa Nova București S.A. a respectat cerințele prevăzute în Contractul de Concesiune.