

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2021 – 2022**

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

În 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. *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 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 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 **31.05.2021 ÷ 31.05.2022** 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. 21129056/17.12.2021) pentru perioada **06.12.2020 ÷ 05.12.2021**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**

- 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 inregistrarilor 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 06.12.2020-05.12.2021**

- **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. 21129056/17.12.2021, 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
1 935	0	≤ 24 ore	1 903	98,35	75	-
		≤ 96 ore	1 935	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.21129056/17.12.2021.

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 .

De asemenea din verificarile informatiilor din baza de date pe suport electronic din luna decembrie 2021, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea duratelor de rezolvare a notificarilor privind infundarea gurilor de scurgere.

Au fost luate in calcul toate notificarile privind gurile de scurgere infundate inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din perioada **2.12.2020 ÷ 1.12.2021** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **6.12.2020 ÷ 5.12.2021**

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu rezultatele verificarilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in anul 2021, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si Fisele de Interventie. In Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea inregistrarilor din urmatoarele coloane ale bazei de date:

- numărul Fisei de Interventie
- data si ora inregistrarii la sursa
- data si ora rezolvării

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2074 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **139 notificari** au fost identificate ca dubluri nefiind luate in considerare la calculul conformitatii.

Astfel in calculul de evaluare a Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare **1935** notificari.

De asemenea in baza de date au fost identificate 679 notificari privind infundarea gurilor de scurgere, care insa la verificare nu s-au confirmat, nefiind luate in seama la calculul de evaluare.

Durata de rezolvare a cazurilor de infundare a unei guri de scurgere si golirea acesteia a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarii si data/ora golirii gurilor de scurgere.

- Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **6.12.2020 ÷ 5.12.2021**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.13/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.2/2021 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B3 este urmatorul:

$$NSB3 = \frac{Nr. cazuri infundari guri scurgere notificate si rezolvate in < 24h}{Nr. total infundari guri scurgere notificate - EA} \times 100 = \frac{1903}{1935} = 98,35\% > 75\%$$

$$NSB3 = \frac{Nr. cazuri infundari guri scurgere notificate si rezolvate in < 96h}{Nr. total infundari guri scurgere notificate - EA} \times 100 = \frac{1935}{1935} = 100\% > 98\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr.1/6.01.2022* 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 acesteia.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2020

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 2020 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 21054929/26.05.2021.

- 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 2020 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de infundari guri de scurgere notificate	1807
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 24 ore	1776
Numarul total de cazuri rezolvate ≤ 96 ore	1807
Numarul total de cazuri rezolvate > 96 ore	0

- Verificari AMRSP

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

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**
- 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 verificărilor informațiilor aferente NS B3 din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2020 S.C. Apa Nova București S.A. a respectat cerințele prevăzute în Contractul de Concesiune.

AMRSP