

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2022 – 2023**

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 continue, 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, „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. *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 intra 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 (31.05.2022 ÷ 31.05.2023)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** 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. 22128173/16.12.2022) pentru perioada **06.12.2021 ÷ 05.12.2022**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ 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 06.12.2021 - 05.12.2022**

- **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.22128173/16.12.2022, 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
1 730	0	≤ 24 ore	1 702	98,38	75	-
		≤ 96 ore	1 730	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. 22128173/16.12.2022.

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 cu ocazia verificarilor informatiilor existente in baza de date pe suport electronic anexata Raportului SC Apa Nova Bucuresti SA din luna decembrie 2022, 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 **2.12.2021 ÷ 1.12.2022** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **6.12.2021 ÷ 5.12.2022**.

S-a verificat prin sondaj, concordanta datelor din baza de date cu inscrisurile din Fisele de Interventie privind:

- ⇒ numărul Fisei de Interventie
- ⇒ data si ora inregistrării la sursa
- ⇒ data si ora rezolvării

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar total de **2394 notificari** de infundari guri de scurgere, din care **664 notificari** nu au fost confirmate.

Astfel in calculul de evaluare a Continuarii Conformitatii au fost luate in considerare **1730** notificari (2394 - 664 = 1730).

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

- Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii, **6.12.2021 ÷ 5.12.2022**, 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 evaluării AMRSP

In urma evaluării informațiilor 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.1/2022 (ultima certificare a continuării conformitatii), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B3 este următorul:

$$NSB3 = \frac{Nr. cazuri infundari guri scurgere notificate si rezolvate in < 24h}{Nr. total infundari guri scurgere notificate - EA} \times 100 = \frac{1702}{1730} = 98,38\% > 75\%$$

$$NSB3 = \frac{Nr. cazuri infundari guri scurgere notificate si rezolvate in < 96h}{Nr. total infundari guri scurgere notificate - EA} \times 100 = \frac{1730}{1730} = 100\% > 98\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr.35/29.12.2022* 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 informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2021

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 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 2021 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 22053084/20.05.2022

- 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 2021 sunt urmatoarele:

Total cazuri de infundari guri de scurgere	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%
1	2	3	4	5
1 909	0	≤ 24 ore	1 875	98,35 %
		≤ 96 ore	1 909	100
		> 96 ore	0	0

- Verificari AMRSP

Verificarea si analiza informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constat în:

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in 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 2021 S.C. Apa Nova București S.A. a respectat cerințele prevăzute în Contractul de Concesiune.

- Evoluția numărului de infundări ale gurilor de scurgere

⇒ Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea unei guri de scurgere infundate și golirea acesteia este un indicator de performanță care măsoară durata de la notificare până la curățarea gurilor de scurgere infundate, acțiune care include și desfundarea racordului.

Numărul de cazuri de guri de scurgere infundate, înregistrate la SC Apa Nova București SA, începând cu prima certificare a continuării conformității Nivelului de Serviciu B3(2003):

An	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nr.infundari	5754	5214	6211	4352	3935	4006	3702	3202	2126	2591	2509

An	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nr.infundari	2275	2210	2234	1790	2062	2037	1772	1935	1730

Se constată că începând cu anul 2003 și până în anul 2022, numărul total al cazurilor de guri de scurgere infundate a scăzut de la 5730 la 1730, ceea ce reprezintă o diminuare cu ~ 70%.

⇒ Reducerea numărului de cazuri de infundări de guri de scurgere și creșterea gradului de intervenție și soluționare s-au datorat acțiunilor desfășurate de SC Apa Nova București SA:

- curățarea preventivă a gurilor de scurgere amplasate pe domeniul public;
- amplasarea de noi guri de scurgere
- monitorizarea activităților desfășurate asupra rețelelor de canalizare cu ajutorul unui program informatic on-line
- măsuri organizatorice cu scopul de reducere a timpului de intervenție

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B3 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.01 ÷ 31.05.2023, AMRSP a efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date parțiale aferente Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia, din cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității.

Verificarile au fost făcute pentru analiza informațiilor înregistrate la SC Apa Nova București SA de la 06.12.2022 - data încheierii ultimei perioade de evaluare și până la data 31.03.2023.

Data: 15.02.2023
Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;
Acțiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere și curățarea acestora în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (6.12.2022) până la 31.01.2023;
- verificări privind existența în vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune;
- verificări prin sondaj pentru Fisele de Intervenție întocmite de SC Apa Nova București SA în urma notificărilor "infundări guri de scurgere" confirmate și neconfirmate,

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (respectiv 06.12.2022) și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).

Data: 25.04.2023
Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;
Acțiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere și curățarea acestora în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (respectiv 6.12.2022) până la data efectuării inspecției;
- verificări privind existența în vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune;
- verificări prin sondaj pentru Fisele de Intervenție întocmite de SC Apa Nova București SA în urma notificărilor "infundări guri de scurgere" confirmate și neconfirmate;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în

perioada 1.02 ÷ 31.03.2023 și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).

AMRSP