

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B3 – Timpul între notificarea infundării unei guri de scurgere și golirea acesteia
2024 – 2025**

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, „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 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 pietriș, 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 murdară 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 (31.05.2024 ÷ 31.05.2025)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B3 in perioada **31.05.2024 ÷ 31.05.2025** 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. 24113234/19.12.2024) pentru perioada **06.12.2023 ÷ 05.12.2024**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ 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 06.12.2023 - 05.12.2024**

- **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. 24113234/19.12.2024, 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
1 782	0	≤ 24 ore	1 720	96,52	75	-
		≤ 96 ore	1 782	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.24113234/19.12.2024.

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 .

Dupa verificarile raportului si a bazei de date cu informatiile din cadrul acestora, a rezultat faptul ca:

⇒ formatul bazei de date si a formatului tabelului rezumativ, respecta Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003 si nr.18/2004;

⇒ in cadrul inregistrarilor din baza de date, pentru fiecare caz inregistrat, se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentului, cauzei, duratei, dar si cu masurile luate pentru solutionare.

Verificarile din baza de date si din Fisele de Interventie au avut ca scop corectitudinea inregistrarilor privind:

⇒ numarul Fisei de Interventie

⇒ data si ora inregistrarii la sursa

⇒ data si ora rezolvarii

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3– Timpul intre notificarea infundarii unei guri de scurgere si golirea acesteia au fost verificate notificările privind infundările de guri de scurgere inregistrate **2.12.2023 ÷ 1.12.2024** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **6.12.2023 ÷ 5.12.2024**, iar rezultatul arata ca:

⇒ in cadrul inregistrărilor se regasesc toate informatiile necesare pentru identificarea incidentelor, cauza si durata acestora, dar si masurile luate pentru solutionare;

⇒ Fisele de Interventie intocmite de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, existente la locatiile specifice fiecarui sector al municipiului Bucuresti contin informatii ce se regasesc in baza de date;

De asemenea:

⇒ au fost inregistrate un numar total de **3022 notificari** de infundari guri de scurgere dintre care

- 2002 notificari confirmate
- 220 "dubluri" pentru notificările confirmate
- 1020 notificari neconfirmate inclusiv 130 "dubluri" pentru notificările neconfirmate

rezultand un numar de **1782 notificari luate in calculul de evaluare**;

⇒ din cele 1782 notificari confirmate, 1720 notificari care reprezinta 96,52% din total au fost solutionate in maxim 24 ore de la constatare ;

⇒ 100% dintre notificari au fost solutionate in maxim 96 ore de la constatare

⇒ nu au existat cazuri de infundari guri de scurgere care sa fie solutionate intr-o perioada mai mare de 96 ore de la constatarea evenimentului;

⇒ nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excluderi Admisibile.

Nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple ale aceluasi caz, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2006.

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, **6.12.2023 ÷ 5.12.2024**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si prezentat spre aprobare la AMRSP cazuri care ar fi putut fi incluse in categoria Excluderilor Admisibile.

- Rezultatul evaluării AMRSP

In urma evaluării 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.2/5.01.2024 (ultima certificare a continuării conformitatii), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B3 este urmatorul:

$$NS\ B3 = \frac{Nr.cazuri\ infundari\ guri\ scurgere\ notificate\leq 24\ ore}{Nr.total\ infundari\ guri\ scurgere\ notificate- EA} \times 100 = \frac{1720}{1782 - 0} \times 100 = 96,52\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

$$NS\ B3 = \frac{Nr.cazuri\ infundari\ guri\ scurgere\ notificate\leq rezolvate\leq 96\ ore}{Nr.total\ infundari\ guri\ scurgere\ notificate- EA} \times 100 = \frac{1782}{1782 - 0} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 98%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr.1/9.01.2025 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 2023

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 2023 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.24050514/10.06.2024

- 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 2023 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
1 536	0	≤ 24 ore	1 505	97,98 %
		≤ 96 ore	1 536	100
		> 96 ore	0	0

- Verificari AMRSP

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

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ 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 si verificarilor informatiilor aferente NS B3 din Raportul Anual arata faptul ca pentru anul 2023 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat cerintele prevazute in Contractul de Concesiune.

- Evolutia numarului de infundari ale gurilor de scurgere

⇒ Nivelul de Serviciu B3 - Timpul dintre notificarea unei guri de scurgere infundate si golirea acesteia este un indicator de performanta care masoara durata de la notificare pana la curatarea gurilor de scurgere infundate, actiune care include si desfundarea racordului.

Numarul de notificari/cazuri de guri de scurgere infundate, inregistrate la SC Apa Nova Bucuresti SA, incepand cu prima certificare a continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B3:

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	2023	2024
Nr.infundari	2275	2210	2234	1790	2062	2037	1772	1935	1730	1557	1782*

* de la conformitate

Se constata ca incepand cu anul **2003** si pana in anul **2024**, numarul total al notificarilor/cazurilor de guri de scurgere infundate a scazut de la **5754** la **1782**, ceea ce reprezinta o diminuare cu ~ 70%.

⇒ Reducerea numarului de cazuri de infundari de guri de scurgere si cresterea gradului de interventie si solutionare s-au datorat actiunilor desfasurate de SC Apa Nova Bucuresti SA:

- curatarea preventiva a gurilor de scurgere amplasate pe domeniul public;
- amplasarea de noi guri de scurgere
- monitorizarea activitatilor desfasurate asupra retelelor de canalizare cu ajutorul unui program informatic on-line
- masuri organizatorice cu scopul de reducere a timpului de interventie

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B3 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2024 ÷ 31.05.2025, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii în locatiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informatiile continute în bazele de date ale *Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia*.

Data: 2.07.2024

Obiectiv: colectarea informatiilor privind notificările inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;

Actiuni: - verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere si curatarea acestora in perioada 01.03. ÷ 31.05.2024;
- verificări privind existenta in vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune;

Observatii: - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor "infundari guri de scurgere" confirmate si neconfirmate,
Informatiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.03. ÷ 31.05.2024 și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia.

Data:	12.11.2024
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere si curatarea acestora in perioada 1.06 ÷ 30.09.2024; - verificări privind existenta in vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor "infundari guri de scurgere" confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.06 ÷ 30.09.2024 și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 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 de la ultima certificare).

Data:	26.03.2025
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B3 - Timpul între notificarea înfundării unei guri de scurgere și golirea acesteia;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările gurilor de scurgere si curatarea acestora in perioada 6.12.2024 ÷ 28.02.2025; - verificări privind existenta in vaza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie intocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA in urma notificarilor "infundari guri de scurgere" confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 6.12.2024 ÷ 28.02.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 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 de la ultima certificare).