

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei**  
**2016 – 2017**

**I. PREVEDERI CONTRACTUALE**

**- Definitie**

*Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si repararea prabusirii, inclusiv executarea umpluturii si refacerea pavajului*

**- Formula de calcul**

*Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv si numarul total de cazuri notificate ca prabusiri de canal colector*

**- Termen limita de conformitate**

*Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 5 de concesiune (17.11.2005)*

*Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare*

**- Perioada de Evaluare**

*- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.*

*- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala*

*In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:*

*18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”*

*18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului*

**- Masurare**

*Reclamatii de la clienti, scrise sau telefonice, un registru al tuturor incidentelor referitoare la prabusiri*

**- Monitorizare**

*Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date privind toate cazurile notificate ca prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare*

**- Monitorizare**

*Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1*

*Autoritatea de Reglementare Tehnica 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*

**- Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

*- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in **2 zile** de la raportare in cel putin **30%** din incidente;*

*- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in **7 zile** de la raportare in cel putin **75%** din incidente;*

*- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de **o luna** de la raportare in **100%** din incidente;*

**II. MONITORIZARE SI EVALUARE**

**- Nivel Standard de Baza (NSB)**

*aprobat prin Decizia ARBAC nr. 13/2003:*

*- Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in **2 zile** de la raportare in cel putin **20%** din incidente;*

- *Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in 7 zile de la raportare in cel putin 45% din incidente;*
- *Repararea prabusirii, executarea umpluturii si refacerea pavajului in timp de o luna de la raportare in 80% din incidente;*

#### - Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 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 (16205297/12.10.2016) pentru perioada **29.09.2015 ÷ 28.09.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii;

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**29.09.2015 ÷ 28.09.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – 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. 19/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a NS B4.1.

#### - Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 29.09.2015 – 28.09.2016

##### - 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 transmis prin scrisoarea nr. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada **29.08.2015 – 28.08.2016** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **29.09.2015 – 28.09.2016**.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **503** cazuri de prabusiri canal colector confirmate.

Din acestea, in urma verificarilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-au determinat doar cazurile clare de prabusiri de canal, tratate si rezolvate in conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune:

|                                              |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| <i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 2 zile</i>  | <b>231 cazuri</b> |
| <i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile</i>  | <b>298 cazuri</b> |
| <i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile</i>  | <b>380 cazuri</b> |
| <i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile</i> | <b>443 cazuri</b> |
| <i>cazuri tratate si rezolvate ≤ 30 zile</i> | <b>503 cazuri</b> |

*Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii umpluturii si refacerea pavajului.*

##### - Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 19/2004 privind aprobarea tabelului rezumativ.

In lunile aprilie, mai si octombrie 2016, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, 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 la sursa*
- *data si ora rezolvarii interventiei*
- *data executarii umpluturii si refacerea pavajului*

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **503** cazuri de prabusiri canal colector care s-au confirmat. 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 notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii umpluturii si refacerea pavajului.

Verificand Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca prabusiri de canal colector, s-a constatat ca, in general, aceste notificari sunt cazuri de tasare carosabil care nu afecteaza canalizarea, curatari camine de inspectie si infundare de canal colector.

Datele se prezinta astfel:

| <b>Cazuri de prabusiri de canal colector</b> | <b>Notificari</b> | <b>Multiple</b> | <b>Cazuri</b> |
|----------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|
| <i>Total, din care:</i>                      | <b>1025</b>       | <b>211</b>      | <b>814</b>    |
| - confirmate                                 | <b>706</b>        | <b>203</b>      | <b>503</b>    |
| - neconfirmate                               | <b>319</b>        | <b>8</b>        | <b>311</b>    |

#### - Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1.

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 NS B4.1, 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 verificarii informatiilor primite s-a constatat realizarea conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind urmatoarele:

| <b>Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate</b> | <b>Excluderi Admisibile (EA)</b> | <b>Timpul de rezolvare</b> | <b>NS realizat</b> |              | <b>NSO</b> | <b>Neconf. cu NSO</b> |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------|--------------|------------|-----------------------|
| <i>Numeric</i>                                                | <i>Numeric</i>                   | <i>zile</i>                | <i>Numeric</i>     | <i>%</i>     | <i>%</i>   | <i>%</i>              |
| <b>1</b>                                                      | <b>2</b>                         | <b>3</b>                   | <b>4</b>           | <b>5</b>     | <b>6</b>   | <b>7</b>              |
| <b>503</b>                                                    | <b>0</b>                         | <b>≤ 2 zile</b>            | <b>231</b>         | <b>45,92</b> | <b>30</b>  | <b>-</b>              |
|                                                               |                                  | <b>≤ 4 zile</b>            | <b>298</b>         |              |            |                       |
|                                                               |                                  | <b>≤ 7 zile</b>            | <b>380</b>         | <b>75,55</b> | <b>75</b>  | <b>-</b>              |
|                                                               |                                  | <b>≤ 14 zile</b>           | <b>443</b>         |              |            |                       |
|                                                               |                                  | <b>≤ 30 zile</b>           | <b>503</b>         | <b>100</b>   | <b>100</b> | <b>-</b>              |
|                                                               |                                  | <b>&gt; 30 zile</b>        | <b>0</b>           | <b>0</b>     | <b>0</b>   | <b>-</b>              |

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.1, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 2 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{231}{503} \times 100 = 45,92\%$$

(Standard Obiectiv : 30%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 7 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{380}{503} \times 100 = 75,55\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

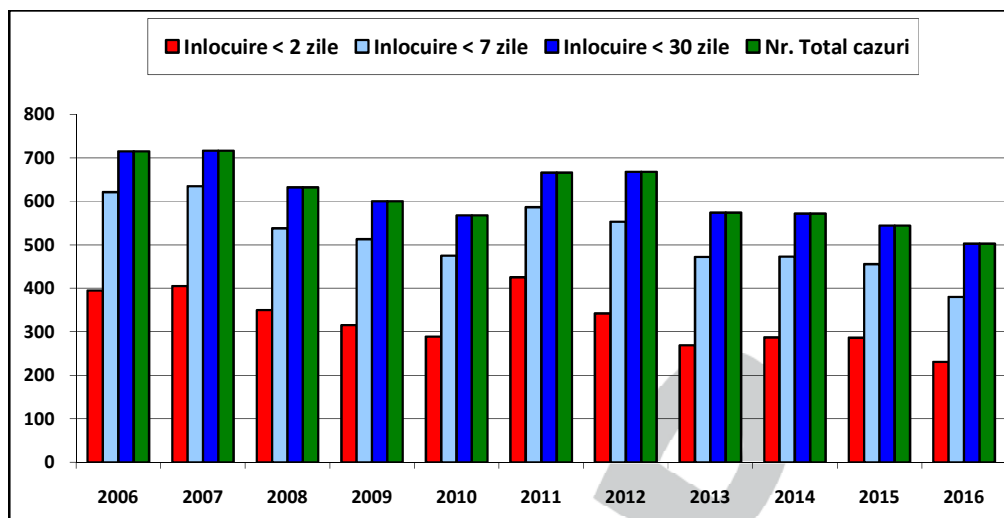
$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate in } \leq 30 \text{ zile : NS B4.1} = \frac{503}{503} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat prin **Decizia nr. 42/01.11.2016**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.

#### *Evolutia numarului de cazuri de prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei*

| <b>Perioada</b> | <b>Nr. total cazuri</b> | <b>Inlocuire &lt; 2 zile</b> | <b>Inlocuire &lt; 7 zile</b> | <b>Inlocuire &lt; 30 zile</b> |
|-----------------|-------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| <b>2006</b>     | 715                     | 395                          | 621                          | 715                           |
| <b>2007</b>     | 716                     | 405                          | 635                          | 716                           |
| <b>2008</b>     | 632                     | 350                          | 538                          | 632                           |
| <b>2009</b>     | 600                     | 315                          | 513                          | 600                           |
| <b>2010</b>     | 568                     | 289                          | 475                          | 568                           |
| <b>2011</b>     | 666                     | 425                          | 586                          | 666                           |
| <b>2012</b>     | 668                     | 342                          | 553                          | 668                           |
| <b>2013</b>     | 574                     | 269                          | 472                          | 574                           |
| <b>2014</b>     | 572                     | 287                          | 473                          | 572                           |
| <b>2015</b>     | 544                     | 286                          | 456                          | 544                           |
| <b>2016</b>     | 503                     | 231                          | 380                          | 503                           |



**- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.1 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015**

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional 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", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.1 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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

Prin scrisoarea nr. 16117779/23.06.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2015.

Informatiile transmise in cadrul acestui raport sunt urmatoarele:

|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate | 525 |
| Numar total de cazuri rezolvate $\leq 2$ zile                     | 275 |
| Numar total de cazuri rezolvate $\leq 4$ zile                     | 372 |
| Numar total de cazuri rezolvate $\leq 7$ zile                     | 429 |
| Numar total de cazuri rezolvate $\leq 14$ zile                    | 485 |
| Numar total de cazuri rezolvate $\leq 30$ zile                    | 525 |
| Numar total de cazuri rezolvate in mai mult de 30 zile            | 0   |

Durata de rezolvare a notificarilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora finalizarii umpluturii si refacerea pavajului.

**- Verificari AMRSP**

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **525 de cazuri** de prabusiri de canal colector care au fost rezolvate prin inlocuirea conductei in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate in tabelul rezumativ de mai jos :

| Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul de rezolvare | NS realizat |       |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|-------------|-------|
| Numeric                                                | Numeric                   | zile                | Numeric     | %     |
| 1                                                      | 2                         | 3                   | 4           | 5     |
| 525                                                    | 0                         | $\leq 2$ zile       | 275         | 52,38 |
|                                                        |                           | $\leq 4$ zile       | 372         |       |
|                                                        |                           | $\leq 7$ zile       | 429         | 81,71 |
|                                                        |                           | $\leq 14$ zile      | 485         |       |
|                                                        |                           | $\leq 30$ zile      | 525         | 100   |
|                                                        |                           | $\geq 30$ zile      | 0           | 0     |

**- Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru NS B4.1.

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

În cursul anului 2015 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.

#### **- Evaluare AMRSP**

Rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu NS B4.1, ținând seama de verificările efectuate de AMRSP este următorul:

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate în } \leq 2 \text{ zile : } NS \text{ B4.1} = \frac{275}{525} \times 100 = 52,38\%$$

(Standard Obiectiv : 30%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate în } \leq 7 \text{ zile : } NS \text{ B4.1} = \frac{429}{525} \times 100 = 81,71\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$\text{- cazuri de prabusiri de canal colector rezolvate în } \leq 30 \text{ zile : } NS \text{ B4.1} = \frac{525}{525} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Din datele prezentate mai sus se constată că S.C. Apa Nova București S.A. a asigurat și pentru o altă perioadă de 12 luni (**01.01.2015-31.12.2015**), diferită de cea de la Evaluarea Continuării Conformității (**29.09.2015 - 28.09.2016**), o calitate a Nivelului de Serviciu B4.1 peste Standardul Obiectiv.