

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei
2020 – 2021

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

$$NSB4.1 = \frac{\text{Nr. cazuri prabusiri de canal colector notificate si rezolvate in } < 2 \text{ zile}}{\text{Nr. total prabusiri de canal colector notificate}} \times 100 > 30\%$$

$$NSB4.1 = \frac{\text{Nr. cazuri prabusiri de canal colector notificate si rezolvate in } < 7 \text{ zile}}{\text{Nr. total prabusiri de canal colector notificate}} \times 100 > 75\%$$

$$NSB4.1 = \frac{\text{Nr. cazuri prabusiri de canal colector notificate si rezolvate in } < 30 \text{ zile}}{\text{Nr. total prabusiri de canal colector notificate}} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare sau egala, se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- 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 Adicional 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 **31.05.2020 - 31.05.2021** 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 (20094436/13.10.2020) pentru perioada **29.09.2019 ÷ 28.09.2020**, 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. 21/04.08.2003 – 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. 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

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 29.09.2019 – 28.09.2020

- 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 B4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei nr. 20094436/13.10.2020, sunt urmatoarele:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
693	0	≤ 2 zile	385	55,56	30	-
		≤ 4 zile	458			
		≤ 7 zile	584	84,27	75	-
		≤ 14 zile	670			
		≤ 30 zile	693	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

- Verificari AMRSP

Au fost verificate informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind baza de date in format electronic si tabelul rezumativ. S-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat pentru baza de date si tabelul rezumativ.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind prabusirile de canal colector, inregistrate in perioada **29.08.2019 – 28.08.2020** si tratate in perioada **29.09.2019 - 28.09.2020**.

De asemenea, au fost luate in considerare informatiile obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in lunile februarie, martie si octombrie 2020 la locatiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecarui sector al municipiului Bucuresti si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune. Cu aceste ocazii s-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic cu rezultatele verificarilor efectuate, 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:

- numărul Fisei de Interventie
- data si ora inregistrarii evenimentului
- data si ora rezolvarii
- data executarii umpluturii si refacerea pavajului

In perioada de evaluare a fost inregistrat un numar de **693** 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 notificărilor de prabusire canal colector a fost calculata intre data/ora inregistrării notificărilor si data/ora finalizării umpluturii si refacerea pavajului.

cazuri tratate si rezolvate ≤ 2 zile	385 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 4 zile	458 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 7 zile	584 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 14 zile	670 cazuri
cazuri tratate si rezolvate ≤ 30 zile	693 cazuri

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.

Pe baza verificării informațiilor primite s-a constatat realizarea conformității Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, valorile realizate fiind urmatoarele:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
693	0	≤ 2 zile	385	55,56	30	-
		≤ 4 zile	458			
		≤ 7 zile	584	84,27	75	-
		≤ 14 zile	670			
		≤ 30 zile	693	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

- Excluderi Admisibile

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

- Rezultatul evaluării AMRSP

In urma evaluării informațiilor din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nr. 20094436/13.10.2020 de Evaluare a Continuarii Conformitatii si a celor obtinute de AMRSP, rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B4.1 este urmatorul:

$$NSB4.1 = \frac{\text{Nr. cazuri prabusiri de canal colector notificate si rezolvate in } < 2 \text{ zile}}{\text{Nr. total prabusiri de canal colector notificate}} \times 100 = \frac{385}{693} \times 100 = 55,56\% > 30\%$$

$$NSB4.1 = \frac{\text{Nr. cazuri prabusiri de canal colector notificate si rezolvate in } < 7 \text{ zile}}{\text{Nr. total prabusiri de canal colector notificate}} \times 100 = \frac{584}{693} \times 100 = 84,27\% > 75\%$$

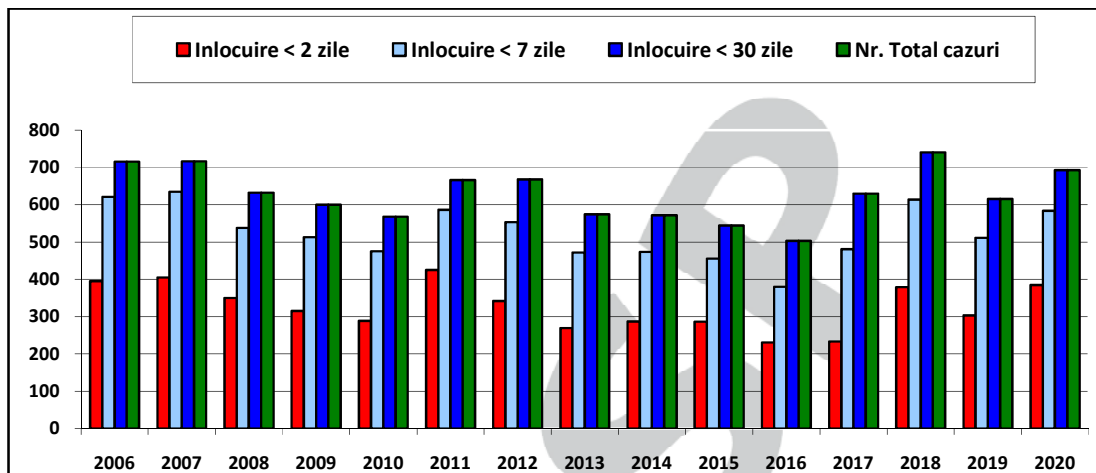
$$NSB4.1 = \frac{\text{Nr. cazuri prabusiri de canal colector notificate si rezolvate in } < 30 \text{ zile}}{\text{Nr. total prabusiri de canal colector notificate}} \times 100 = \frac{693}{693} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 19/02.11.2020* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prăbușiri de canal colector și înlocuirea conductei.

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

Perioada	Nr. total cazuri	Inlocuire < 2 zile	Inlocuire < 7 zile	Inlocuire < 30 zile
2006	715	395	621	715
2007	716	405	635	716
2008	632	350	538	632
2009	600	315	513	600
2010	568	289	475	568
2011	666	425	586	666
2012	668	342	553	668

2013	574	269	472	574
2014	572	287	473	572
2015	544	286	456	544
2016	503	231	380	503
2017	630	233	481	630
2018	740	379	614	740
2019	615	303	511	615
2020	693	385	584	693



- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.1 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2019

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 Additional 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 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul a Raportului Anual pentru anul 2019 sunt urmatoarele:

Numarul total de cazuri de prabusiri de canal colector notificate	664
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 2 zile	357
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 4 zile	427
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 7 zile	562
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 14 zile	631
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 30 zile	664
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

Verificarea si analizarea 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. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 - 31.12.2019**

- 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 B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector și înlocuirea conductei din Raportul Anual, arată faptul că, pentru anul 2019, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat duratele de timp (2 zile, 7 zile sau mai puțin de 30 zile) prevăzute de Contractul de Concesiune pentru înlocuirea conductei ca urmare a prabusirilor de canal colector.

AMRSP