

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.1 – Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si
inlocuirea conductei
2024 – 2025**

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 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 (31.05.2024 ÷ 31.05.2025)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.1 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. 24089253/11.10.2024) pentru perioada **29.09.2023 ÷ 28.09.2024**, 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. 21/04.08.2003 – 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. 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 Nivelului de Serviciu B4.1 in perioada 29.09.2023 – 28.09.2024

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.1 – Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 24089253/11.10.2024, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale notificarile prabusirilor canalelor colectoare, inregistrate in perioada **29.08.2023 ÷ 28.08.2024** si tratate in perioada **28.09.2023 ÷ 27.09.2024**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
783	0	≤ 2 zile	495	63,22	30	-
		≤ 4 zile	570			
		≤ 7 zile	657	83,91	75	-
		≤ 14 zile	747			
		≤ 30 zile	783	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

- Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 24089253/11.10.2024.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in Raportul Anual, precum si cele obtinute de reprezentantul AMRSP in timpul verificarilor efectuate la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune.

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.19/2004;

⇒ 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 interventiei

⇒ data executarii umpluturii si refacerea pavajului

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1- Timpul intre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei au fost verificate notificarile privind infundarile de canal colector inregistrate **29.08.2023 ÷ 28.08.2024** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **29.09.2023 ÷ 28.09.2024**, iar rezultatul arata ca:

⇒ in cadrul inregistrarilor 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 783 notificari de prabusiri canal colector;

⇒ 63,22% dintre notificari au fost solutionate in maxim 2 zile de la constatare;

⇒ 83,91% dintre notificari au fost solutionate in maxim 7 zile de la constatare;

⇒ nu au existat cazuri de prabusiri care sa fie solutionate intr-o perioada mai mare de 30 de zile de la constatarea evenimentului;

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

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

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a:

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
783	0	≤ 2 zile	495	63,22	30	-
		≤ 4 zile	570			
		≤ 7 zile	657	83,91	75	-
		≤ 14 zile	747			
		≤ 30 zile	783	100	100	-
		> 30 zile	0	0	0	-

- Excluderi Admisibile

In perioada de evaluare **29.09.2023 ÷ 28.09.2024**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a celor obtinute de AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 10/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 15/1.11.2023, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.1 este urmatorul:

$$NS\ B4.1 = \frac{Nr. \text{cazuri prabusiri de canal colector rezolvate} \leq 2 \text{ zile}}{Nr. \text{total prabusiri de canal colector- EA}} \times 100 = \frac{495}{783 - 0} \times 100 = 63,22\%$$

(Standard Obiectiv: 30%)

$$NS\ B4.1 = \frac{Nr. \text{cazuri prabusiri de canal colector rezolvate} \leq 7 \text{ zile}}{Nr. \text{total prabusiri de canal colector- EA}} \times 100 = \frac{657}{783 - 0} \times 100 = 83,91\%$$

(Standard Obiectiv: 75%)

$$NS_{B4.1} = \frac{Nr. \text{cazuri prabusiri de canal colector rezolvate} \leq 30 \text{ zile}}{Nr. \text{total prabusiri de canal colector} - EA} \times 100 = \frac{783}{783 - 0} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 18/31.10.2024* 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.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.1 continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2023

În conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune *“Concesionarul va depune anual, începând cu sfârșitul primului An Contractual, rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în termen de 2 (două) luni de la sfârșitul Anului Contractual respectiv,”*

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune *“Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,”*

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune *“începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs”*

Raportul S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2023 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.24050514/10.06.2024.

- Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul a Raportului Anual pentru anul 2023 sunt următoarele:

Total cazuri de prabusiri de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>zile</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5
728	0	≤ 2 zile	468	64,29 %
		≤ 4 zile	551	
		≤ 7 zile	648	89,10 %
		≤ 14 zile	703	
		≤ 30 zile	728	100 %
		> 30 zile	0	0

**Durata de rezolvare a notificărilor de prăbușire canal colector a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora finalizării umpluturii și refacerea pavajului.*

- Verificări AMRSP

Verificarea și 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 București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în 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 Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prăbușiri de canal colector și înlocuirea conductei din Raportul Anual, arată faptul că, pentru anul 2023, 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 a porțiunilor prăbușite de canal colector.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B4.1 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2024 ÷ 31.05.2025, reprezentanții AMRSP au efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prăbușiri de canal colector și înlocuirea conductei.

Data: 10.09.2024

Obiectiv: colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova București SA și

Actiuni:	tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei; - verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind prabusirile de canal colector si actiunile de inlocuire a conductei pentru perioada 1.04 - 31.05.2023; - verificări privind existenta in baza 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 privind prabusirile de canale colectoare de apa uzată si inlocuirile conductelor, confirmate si neconfirmate
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.04 - 31.07.2024 și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.
Data:	17.10.2024
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind prabusirile de canal colector si actiunile de inlocuire a conductei in perioada cuprinsa intre 01.08. ÷ 27.09.2024 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii); - verificări privind existenta in baza 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 privind prabusirile de canale colectoare de apa uzată si inlocuirile conductelor, confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.08. ÷ 27.09.2024 și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei.
Data:	12.02.2025
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind prabusirile de canal colector si actiunile de inlocuire a conductei in perioada cuprinsa intre 28.09 ÷ 31.12.2024 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii); - verificări privind existenta in baza 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 privind prabusirile de canale colectoare de apa uzată si inlocuirile conductelor, confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09 ÷ 31.12.2024 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).
Data:	20.05.2025
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind prabusirile de canal colector si actiunile de inlocuire a conductei in perioada cuprinsa intre 01.01 ÷ 31.03.2025 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii); - verificări privind existenta in baza 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 privind prabusirile de canale colectoare de apa uzată si inlocuirile conductelor, confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.01 ÷ 31.03.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de

Serviciu B4.1 - Timpul dintre notificarea unei prabusiri de canal colector si inlocuirea conductei (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).

AMRSP