

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2020 – 2021

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Standardul Obiectiv al Nivelului de Serviciu (NS) B4.2 si numarul total de cazuri notificate ca infundari de canal

$$NSB4.2 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari de canal colector notificate si rezolvate in } < 24h}{\text{Nr. total cazuri infundari de canal colector notificate}} \times 100 > 75\%$$

$$NSB4.2 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari de canal colector notificate si rezolvate in } < 48h}{\text{Nr. total cazuri infundari de canal colector notificate}} \times 100 = 100\%$$

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

Anul 5 de concesiune (17.11.2005)

Dupa aceasta data, pe toata durata Concesiunii, daca este sau nu realizata conformitatea, Termenul Limita de Conformitate 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 termene 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 fiecărei 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 infundari

- Monitorizare

In principal, ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarilor informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB privind toate cazurile de infundari de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute in Contractul de Concesiune : nu sunt prevazute

ARBAC a reglementat prin Decizia nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

*- Eliminarea infundarii in 24 de ore de la raportare in cel putin **75%** din incidente;*

*- Eliminarea infundarii in 48 de ore de la raportare in **100%** din incidente;*

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 15/2002:

- Eliminarea infundării în **24 de ore** de la raportare în cel puțin **53%** din incidente;
- Eliminarea infundării în **48 de ore** de la raportare în **78%** din incidente;
- Eliminarea infundării în **mai mult de 48 de ore** de la raportare în **22%** din incidente

- Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2

Monitorizarea și Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 în perioada **31.05.2020 - 31.05.2021** de către AMRSP a constatat în:

- Verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuirii Conformității (nr. 20094436/13.10.2020) pentru perioada **28.09.2019 ÷ 27.09.2020** în vederea Certificării Continuirii Conformității
- Verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- Verificarea corespondenței încadrării informațiilor prezentate în prevederile reglementărilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnică a Concesiunii, și anume Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/04.08.2003 – privind aprobarea formatului înregistrării bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, **B4.2**, B4.3 și B5 și Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării.

- Evaluarea Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 în perioada 28.09.2019-27.09.2020

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

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului de Evaluare a Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării nr. 20094436/13.10.2020, sunt următoarele:

Total cazuri de infundări canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%	%	%
8409	0	≤ 24 ore	8096	96,28	75	-
		≤ 48 ore	8409	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

- Verificări AMRSP

Au fost verificate informațiile cuprinse în cadrul Raportului de Evaluarea Continuirii Conformității nr. 20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova București S.A. privind baza de date și tabelul rezumativ.

Pentru Evaluarea Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării au fost luate în calcul toate notificările confirmate, înregistrate în perioada **26.09.2019 – 25.09.2020** și tratate în Perioada de Evaluare a Continuirii Conformității, **28.09.2019 - 27.09.2020**.

De asemenea, au fost luate în considerare și informațiile obținute de responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP în timpul inspecțiilor efectuate în lunile februarie, martie și octombrie 2020, la locațiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecărui sector din municipiul București și la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune și a legislației de referință a concesiunii.

De asemenea, s-a verificat concordanța datelor transmise pe suport informatic în *Raportul de Evaluare a Continuirii Conformității*, transmis de S.C. Apa Nova București S.A., cu rezultatele verificărilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova București S.A., precum și corectitudinea și concordanța datelor din baza de date și din Fisele de Interventie.

În Fisele de Interventie s-a verificat corectitudinea înregistrărilor din următoarele coloane ale bazei de date:

- numărul Fisei de Interventie
- data și ora înregistrării notificării
- data și ora rezolvării
- tipul remedierii

Verificând prin sondaj Fisele de intervenție aferente cazurilor neconfirmate ca infundări de canal colector, s-au constatat următoarele situații:

- adresa gresită
- avarie interioară, rețeaua de canalizare funcționează normal
- busonat pentru neplata
- stradă necanalizată
- canalizare clandestină
- apă de la galeria RADET
- curățat CI
- canal nepreluat de S.C. Apa Nova București S.A.
- canal prabusit

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind prabusiri canal colector si care se incadreaza in NS B4.1, au fost transferate in baza de date aferenta NS B4.1, tratate si rezolvate ca prabusiri de canal colector cu evidentiarea fisei de reparatie.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **12467 notificari** de infundari canal colector, din care **1332 notificari** nu s-au confirmat la constatare, astfel incat nu au fost luate in calculul de evaluare.

De asemenea, nu au fost luate in calculul de evaluare notificari multiple pentru acelasi caz, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Informatiile rezultate din verificari se prezinta astfel:

<i>Cazuri de infundari de canal colector</i>	<i>Notificari</i>	<i>Multiple</i>	<i>Cazuri</i>
<i>Total, din care:</i>	12467	1332	11135
- confirmate	9451	1042	8409
- neconfirmate	3016	290	2726

<i>notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 24 de ore fata de 75% cat prevede Standardul Obiectiv</i>	96,28%
<i>notificari de infundari de canal colector/racord la canal rezolvate in 48 de ore fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv</i>	100%

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28.09.2019- 27.09.2020) aprobarea unor evenimente sau incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor 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 evaluarii Nivelului de Serviciu B 4.2 este urmatorul:

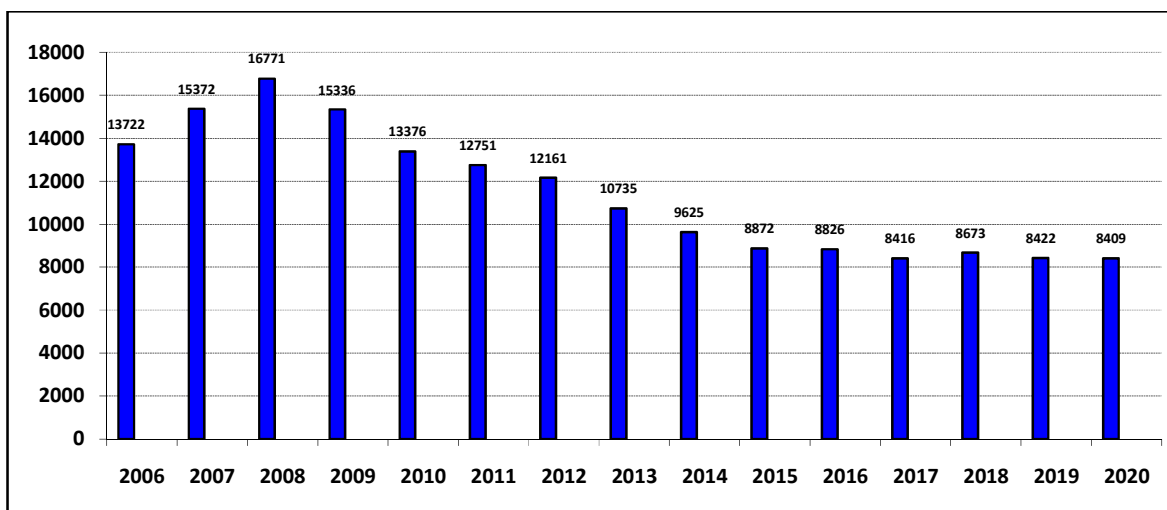
$$NSB4.2 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari de canal colector notificate si rezolvate in } < 24h}{\text{Nr. total cazuri infundari de canal colector notificate}} \times 100 = \frac{8096}{8409} \times 100 = 96,28\% > 75\%$$

$$NSB4.2 = \frac{\text{Nr. cazuri infundari de canal colector notificate si rezolvate in } < 48h}{\text{Nr. total cazuri infundari de canal colector notificate}} \times 100 = \frac{8409}{8409} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare si evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 20/02.11.2020* care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării.

Evoluția Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector și curățarea înfundării

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
13722	15372	16771	15336	13376	12751	12161	10735	9625	8872	8826	8416	8673	8422	8409



AMRSP a monitorizat permanent, de la începutul concesiunii, activitatea desfășurată de S.C. Apa Nova București S.A. pentru reducerea și curățarea înfundării la canalele colectoare. Activitatea desfășurată de Concesionar în scopul

respectării prevederilor Contractului de Concesiune a condus la scăderea numărului cazurilor de infundări de canal colector și curățarea înfundării de la **13722** cazuri în anul 2006, la **8409** cazuri în anul 2020.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 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 Aditional 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 in cadrul Raportului Anual pentru anul 2019 sunt urmatoarele:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
8335	0	≤ 24 ore	8032	96,36	75
		≤ 48 ore	8335	100	100
		>48 ore	0	0	0

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar total de **8335 de cazuri** de infundari de canal colector care au fost rezolvate prin curatarea infundarii in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu B4.2.

In cursul anului 2019 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excluderi Admisibile.

- 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. 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 verificării informațiilor aferente NS B4.2 din Raportul Anual arată faptul că, pentru anul 2019, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat curățarea înfundării în duratele specificate de Contractul de Concesiune.