

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2021 – 2022

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 **31.05.2021 ÷ 31.05.2022** 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.21104404/12.10.2021) pentru perioada **28.09.2020 ÷ 27.09.2021** în vederea Certificării Continuirii Conformității
- Verificarea și evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**
- 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 înregistrărilor bazei de date comune pentru indicatorii B3, B4.1, **B4.2**, B4.3 și B5
 - 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 28.09.2020-27.09.2021

- 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.21104404/12.10.2021, 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	%	%	%
8137	0	≤ 24 ore	7848	96,45	75	-
		≤ 48 ore	8137	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

- Verificări AMRSP

Au fost verificate informațiile cuprinse în documentele transmise de S.C. Apa Nova București S.A. (baza de date în format electronic și tabelul rezumativ) în cadrul Raportului de Evaluare a Continuirii Conformității nr.21104404/12.10.2021.

De asemenea au fost luate în considerare și informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în Raportul Anual, precum și cele obținute de reprezentantul AMRSP în timpul verificărilor efectuate la Direcția Gestiunea Contractului de Concesiune și în luna octombrie 2021.

După verificarea formatului bazei de date, precum și a formatului tabelului rezumativ, AMRSP a constatat respectarea Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003 și nr.20/2004.

Verificările din baza de date și din Fișele de Interventie au avut ca scop corectitudinea înregistrărilor privind:

- numărul Fișei de Interventie
- data și ora înregistrării la sursă
- data și ora rezolvării intervenției
- durata remedierii

Durata de rezolvare a notificărilor de infundare de canal colector/racord la canal a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora curățării infundării.

Pentru Evaluarea Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea infundării au fost verificate notificările privind infundările de canal colector înregistrate în perioada **26.09.2020 ÷ 25.09.2021** și tratate în perioada de Evaluare a Continuirii Conformității **28.09.2020 ÷ 27.09.2021**, iar rezultatul arată ca:

- au fost înregistrate **9165** notificări de infundări canal colector;
- au fost confirmate și încadrate în B4.2 un număr de **8137** notificări de infundări canal colector
- **96,45%** dintre notificări au fost soluționate în **maxim 24 ore** de la constatare;
- **100%** dintre notificări au fost soluționate în **maxim 48 ore** de la constatare
- nu au existat cazuri de infundări care să fie soluționate într-o perioadă mai mare de 48 de zile de la constatarea evenimentului;
- nu au existat evenimente/incidente care să constituie motiv de Excludere Admisibilă.
- au fost identificate **1028** notificări care au fost încadrate în alte categorii și nu au fost luate în calculul de evaluare

Au fost efectuate verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie aferente celor **2751*** cazuri notificate de infundari neconfirmate, ca urmare a urmatoarelor situatii:

- *avarie pe instalatia interioara a imobilelor*
- *fluctuatii de tensiune in Statii Pompare*
- *canalizare in presiune datorita precipitatiilor abundente*
- *canal nereceptionat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.*

(*) din cele 2751 notificari neconfirmate, s-a constatat existenta unui numar de 233 cazuri care la constatare au fost incadrate la alte Nivele de Servicii.

De asemenea, nu au fost luate in calculul conformitatii notificările multiple pentru acelasi 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 infundari canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
8137	0	<i>≤ 24 ore</i>	7848	96,45	75	-
		<i>≤ 48 ore</i>	8137	100	100	-
		<i>>48 ore</i>	0	0	0	-

- Excluderi Admisibile

In perioada de evaluare **28.09.2020 ÷ 27.09.2021** nu au fost identificate si nu au fost solicitate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excluderi 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. 15/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.20/2020, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.2 este urmatorul:

$$NS \text{ B4.2} = \frac{\text{Nr. cazuri infundari canal colector rezolvate } \leq 24 \text{ ore}}{\text{Nr. total infundari de canal colector - EA}} \times 100 = \frac{7848}{8137 - 0} \times 100 = 96,45\%$$

$$NS \text{ B4.2} = \frac{\text{Nr. cazuri infundari canal colector rezolvate } \leq 48 \text{ ore}}{\text{Nr. total infundari de canal colector - EA}} \times 100 = \frac{8137}{8137 - 0} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 17/02.11.2021* 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.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.2 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2020

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 2020 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 21054929/26.05.2021.

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

Informatiile transmise in cadrul Raportului Anual pentru anul 2020 sunt urmatoarele:

<i>Total cazuri de infundari de canal colector notificate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul de rezolvare</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>
<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>
8455	0	≤ 24 ore	8145	96,33	75
		≤ 48 ore	8455	100	100
		>48 ore	0	0	0

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar total de **8 455 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 2020 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 analizarea informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constatat in:

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.21054929/26.05.2021) pentru perioada **01.01.2020 ÷ 31.12.2020**
- 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 verificarii informatiilor aferente NS B4.2 din Raportul Anual arata faptul ca, pentru anul 2020, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a realizat curatarea infundarii in duratele specificate de Contractul de Concesiune.