

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal si curatarea infundarii
2023 – 2024

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 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 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 infundarii in **24 de ore** de la raportare in cel putin **53%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in **48 de ore** de la raportare in **78%** din incidente;
- Eliminarea infundarii in **mai mult de 48 de ore** de la raportare in **22%** din incidente

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 (31.05.2023 ÷ 31.05.2024)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** 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.23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023** in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ 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

- 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 infundari de canal colector si curatarea infundarii

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 in perioada 28.09.2022-27.09.2023

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.23098179/11.10.2023, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu inregistrari cu notificariile infundarilor canalelor colectoare, inregistrate in perioada **26.09.2022 ÷ 25.09.2023** si tratate in perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**.

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

Total cazuri de infundari canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%	%	%
7 195	0	≤ 24 ore	6 911	96,05	75	-
		≤ 48 ore	7 195	100	100	-
		>48 ore	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.23098179/11.10.2023.

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.20/2004;

⇒ in cadrul inregistrarii 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 inregistrarii privind:

⇒ numarul Fisei de Interventie

⇒ data si ora inregistrarii la sursa

⇒ data si ora rezolvarii interventiei

⇒ durata remedierii

Durata de rezolvare a notificarilor de infundare de canal colector/racord la canal a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora curatarii infundarii.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.2 – Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatarea infundarii au fost verificate notificariile privind infundarile de canal colector inregistrate in perioada **26.09.2022 ÷ 25.09.2023** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**, iar rezultatul arata ca:

⇒ in cadrul inregistrarii 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;
- ⇒ nu au existat evenimente/incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

De asemenea:

- ⇒ au fost inregistrate un total de **10 524** notificari de infundari canal colector;
- ⇒ au fost inregistrate **8 194** notificari confirmate si **2 330** notificari neconfirmate (dintre care 2178 cazuri incadrate la NS B4.2);
- ⇒ dintre cazurile confirmate au fost identificate **999** notificari dubluri care au fost incadrate in alte categorii (la NS B4.3 si NS B5) si nu au fost luate in calculul de evaluare;
- ⇒ au fost inregistrate **7 195** notificari de infundari canal colector incadrate la NS B4.2;
- ⇒ **96,05%** dintre notificarile incadrate la NS B4.2 au fost solutionate **in maxim 24 ore** de la constatare;
- ⇒ **100%** dintre notificari au fost solutionate **in maxim 48 ore** de la constatare;
- ⇒ nu au existat cazuri de pradusiri care sa fie solutionate intr-o perioada mai mare de 48 de ore de la constatarea evenimentului.

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 infundari canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
7 195	0	≤ 24 ore	6 911	96,05	75	-
		≤ 48 ore	7 195	100	100	-
		>48 ore	0	0	0	-

- Excluderi Admisibile

In perioada de evaluare **28.09.2022 ÷ 27.09.2023** nu au fost identificate si nu au fost solicitate Excluderi Admisibile de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

- 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.20/2022, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.2 este urmatorul:

$$NS\ B4.2 = \frac{Nr.\ cazuri\ infundari\ canal\ colector\ rezolvate\ \leq\ 24\ ore}{Nr.\ total\ infundari\ de\ canal\ colector\ -\ EA} \times 100 = \frac{6911}{7195 - 0} \times 100 = 96,05\%$$

(Standard Obiectiv : 75%)

$$NS\ B4.2 = \frac{Nr.\ cazuri\ infundari\ canal\ colector\ rezolvate\ \leq\ 48\ ore}{Nr.\ total\ infundari\ de\ canal\ colector\ -\ EA} \times 100 = \frac{7195}{7195 - 0} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 16/1.11.2023 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 2022

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 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 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 23052650/23.05.2023.

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

Informatiile transmise in cadrul Raportului Anual pentru anul 2022 sunt urmatoarele:

Total cazuri de infundari de canal colector notificate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
Numeric	Numeric	ore	Numeric	%
1	2	3	4	5
7 447	0	≤ 24 ore	7 151	96,03
		≤ 48 ore	7 447	100
		>48 ore	0	0

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar total de **7 447 de cazuri** de infundari de canal colector care au fost rezolvate prin curatarea infundarii in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune.

- 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.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ 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 2022, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat duratele de timp prevazute de Contractul de Concesiune pentru rezolvarea tuturor cazurilor de infundari de canal colector notificate.

- Evolutia numarului de infundari de canal colector

⇒ Nivelul de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatatea infundării este un indicator de performanta care masoara durata interventiei pentru refacerea serviciului de canalizare in cazul infundarilor.

⇒ Numarul de cazuri de infundari de canal colector, inregistrate la SC Apa Nova Bucuresti SA, incepand cu prima certificare a continuarii conformitatii (2006), este:

An	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nr.infundari	13 722	15 372	16 771	15 336	13 376	12 751	12 161	10 735	9 625

An	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nr.infundari	8 872	8 826	8 416	8 673	8 422	8 409	8 137	7 632	7 195

Se constata astfel ca din anul 2006 si pana in anul 2023, numarul de cazuri de infundari de canal colector a scazut de la un total de 13 891 la 7 195 cazuri, rezultand astfel o diminuare cu ~ 48% a acestora.

⇒ Reducerea numarului de cazuri de infundari de canal colector s-a datorat actiunilor desfasurate de SC Apa Nova Bucuresti SA:

- curatarea preventiva a canalelor colectoare si a canalelor de serviciu;
- curatarea preventiva a caminelor de vizitare;
- identificarea retelelor de canalizare cu grad mare de uzura, prin verificari cu mijloace de investigare video;
- monitorizarea santierelor aflate in desfasurare pentru evitarea blocarii sau colmatarii cu materiale de constructii;
- monitorizarea activitatilor desfasurate asupra retelelor de canalizare cu ajutorul unui program informatic on-line;
- masuri organizatorice cu scopul reducerii timpului de interventie

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B4.2 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentantii AMRSP au efectuat inspectii în locatiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informatiile continute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatatea infundării.

Data: 29.06.2023

Obiectiv: colectarea informatiilor privind notificarile inregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundari de canal colector si curatatea infundării;

Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările de canal colector și acțiunile de repunere în funcțiune pentru perioada 01.04. ÷ 31.05.2023; - verificări privind existența în baza de date a Excluserilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificări prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor privind infundările de canale colectoare de apă uzată și desfundarea acestora, confirmate și neconfirmate
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.04. ÷ 31.05.2023 și au atârnat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea înfundării.
Data:	27.02.2024
Obiectiv:	colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea înfundării;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările de canal colector și acțiunile de repunere în funcțiune în perioada cuprinsă între 29.09 - 31.12.2023 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității); - verificări privind existența în baza de date a Excluserilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificări prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor privind infundările de canale colectoare de apă uzată și desfundarea acestora, confirmate și neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 29.09 - 31.12.2023 și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea înfundării.
Data:	28.05.2024
Obiectiv:	colectarea informațiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA și tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea înfundării;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind infundările de canal colector și acțiunile de repunere în funcțiune în perioada cuprinsă între 1.01 - 31.03.2024 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuirii Conformității); - verificări privind existența în baza de date a Excluserilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificări prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor privind infundările de canale colectoare de apă uzată și desfundarea acestora, confirmate și neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.01 - 31.03.2024 și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.2 - Timpul dintre notificarea unei infundări de canal colector și curățarea înfundării (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).