

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
2014 – 2015**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timp pentru furnizarea unor "aranjamente alternative" in vederea eliminarii apelor reziduale din conducta in amonte de infundare si / sau prabusire de canal in cazurile in care infundarea sau prabusirea nu pot fi reparate imediat

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri de infundari /prabusiri vidanjate in 6 ore si numarul de cazuri infundari/prabusiri notificate in care exista risc de inundare si/sau risc de extindere a inundarii

- Termen limita de conformitate

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 2 de concesiune (17.11.2002)

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 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 infundari sau prabusiri

- Monitorizare

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza repoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind toate incidentele referitoare la eliminarea apelor reziduale cauzate de infundari sau prabusiri de canal colector, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

EA prevazute de 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.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 16/2002 este:

- Eliminarea apelor reziduale in mai putin de 6 de ore de la raportare in **88%** din incidente ;
- Eliminarea apelor reziduale in mai mult de 6 de ore de la raportare in **12%** din incidente ;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (**06.12.2013- 05.12.2014**), cat si pentru perioada aferenta anului **2013**, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – 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. 21 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri /infundari de canal colector.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.3.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 06.12.2013- 05.12.2014

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

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin scrisoarea nr. 14239010/17.12.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu B4.3– Eliminarea apelor reziduale* in urma prabusirii/infundarii de canal colector, au fost luate in calcul toate notificările confirmate privind eliminarea apelor reziduale , inregistrate in perioada **06.12.2013 – 05.12.2014** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **06.12.2013 – 05.12.2014**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 sunt cuprinse un numar de **142 cazuri** cu risc de inundare.

Durata de rezolvare a notificarilor de eliminarea apelor reziduale in urma infundarii/prabusirii de canal colector, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarii si data/ora eliminarii apelor reziduale.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B4.3, valorile realizate fiind:

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extinderea inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
142	142	0	0	≤ 6 ore	142	100	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

- **100% notificari** de eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector rezolvate in **6 de ore** fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv;

- Verificari AMRSP

In lunile februarie, martie si septembrie 2014, au fost efectuate verificari sistematice ale registrelor Concesionarului. S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in data de 17.12.2014 cu verificarile efectuate la Serviciul monitorizare S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si la cele 6 Agentii Operationale, 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:

- *numarul Fisei de Interventie*
- *data si ora inregistrarii la sursa*
- *data si ora rezolvarii interventiei*
- *tipul remedierii*

Verificand prin sondaj Fisele de interventie aferente cazurilor neconfirmate ca infundari de canal colector, s-au constatat urmatoarele situatii:

- *adresa gresita*
- *avarie interioara, reseaua de canalizare functioneaza normal*
- *busonat pentru neplata*
- *strada necanalizata*
- *canalizare clandestina*
- *apa de la galeria RADET*
- *curatat CI*
- *canal nepreluat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.*
- *canal prabusit*

Cazurile care la constatare s-au diagnosticat ca fiind cazuri de prabusire racord canal, cazuri 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 RC.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **397 notificari** de eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, din care **255 notificari au fost notificari multiple**, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii, asa cum s-a stabilit prin art. 2 al Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28/2006.

Datele se prezinta astfel :

Cazuri de inundari de canal colector	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	397	255	142
- confirmate	397	255	142

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

e baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma inundarii/prabusirii de canal colector, dupa cum urmeaza:

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundarii	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat		NSO	Neconf. cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric		Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
				≤ 6 ore	142	100	100	-
142	142	0	0	> 6 ore	0	0	0	-

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B4.3, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in } \leq 6 \text{ ore : } NS \text{ B4.3} = \frac{142}{142 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

Concluzii evaluare

- *Formatul inregistrarilor este conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.21/2003*
- *Datele prezentate prin Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost complete*
- *A existat posibilitatea de verificare a datelor prezentate*
- *Nu s-au solicitat cereri suplimentare de informatii*
- *In urma verificarilor s-a constatat corectitudinea datelor prezentate*

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, prin **Decizia nr. 45/23.12.2014**.

- Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Avand in vedere clauza din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "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 Concendent, in maxim 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", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector**, nu a putut fi facuta la data intocmirii raportului Anual AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin scrisoarea nr. 14126836/24.06.2014, S.C.Apa Nova Bucuresti S.A. A transmis Raportul Anual pentru anul 2013. Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C.Apa Nova Bucuresti S.A., a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- *Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 21/4.08.2003 – 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. 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*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuitatii Conformitatii (ECC).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. In cadrul Raportului Anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numar total de cazuri cu risc de inundare notificate	139
Cazuri cu risc de inundare	139
Cazuri cu risc de extindere a inundarii	0
Numar total de cazuri rezolvate ≤ 6 ore	139
Numar total de cazuri rezolvate >6 ore	0
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	100 %

- Verificari AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

In aceasta perioada s-au inregistrat un numar de **139 de cazuri** cu risc de inundare care au fost rezolvate prin eliminarea apelor reziduale in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

<i>Total cazuri cu risc de inundare notificate</i>	<i>Cazuri cu risc de inundare</i>	<i>Cazuri cu risc de extindere a inundarii</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>Numeric</i>	<i>Numeric</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>	<i>7</i>	<i>8</i>
139	139	0	0	<i>≤ 6 ore</i>	139	100	100
				<i>> 6 ore</i>	0	0	0

Intrucat Nivelul de Serviciu B 4.3 provine din cazurile de infundari si prabusiri, nu exista cazuri care nu se confirma. Din verificarile facute s-a constatat ca in toate cazurile s-a intervenit cu aranjament alternativ (vidanjare) in max. 6 ore de la notificare.

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora instalarii unui aranjament alternativ.

- 100 % cazuri cu risc de inundare rezolvate in mai putin de 6 ore (fata de 100% cat prevede Standardul Obiectiv)

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu B4.3 .

Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii 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.

In cursul anului 2013 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. , nu a identificat si nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila.

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/ infundari de canal colector, tinand cont de verificarile efectuate este urmatorul :

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in } \leq 6 \text{ ore : } NS \text{ B4.3} = \frac{139}{139 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 100%)

si arata faptul ca si pentru perioada de 12 luni (01.01.2013-31.12.2013) diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C .Apa Nova Bucuresti S.A. si-a indeplinit obligatiile contractuale pentru Nivelul de Serviciu B4.3.