

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
2016 – 2017**

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

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 de catre AMRSP a constatat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 16261623/19.12.2016) pentru perioada **06.12.2015÷ 05.12.2016**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii;

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.16117779/23.06.2016) pentru perioada **01.01.2015÷ 31.12.2015**

Pentru cele doua perioade (**06.12.2015÷ 05.12.2016** si **01.01.2015 ÷ 31.12.2015**), a fost verificata corespondenta 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. 21/25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundarii de canal colector*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au permis o evaluare obiectiva a Nivelului de Serviciu B4.3– Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundarii de canal colector.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 in perioada 06.12.2015- 05.12.2016

- 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 transmis prin scrisoarea nr. 16261623/19.12.2016, inregistrata la AMRSP cu nr. 2971/19.12.2016, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector*, 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 notificariile confirmate privind eliminarea apelor reziduale , inregistrate in perioada **06.12.2015 – 05.12.2016** si tratate in Perioada de Evaluare Continua a Conformitatii **06.12.2015 – 05.12.2016**.

In Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii NS B4.3 au fost luate in calcul un numar de **121 cazuri** cu risc de inundare care au fost supuse evaluarii.

Durata de rezolvare a notificarilor de eliminare a apelor reziduale in urma infundarii/prabusirii de canal colector, a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarii si data/ora instalarii unui aranjament alternativ.

Ca urmare a monitorizarii si evaluarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., realizata pe baza elementelor precizate mai sus, au rezultat urmatoarele:

<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>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<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>	<i>8</i>	<i>9</i>
121	121	0	0	<i>≤ 6 ore</i>	121	100	100	-
				<i>> 6 ore</i>	0	0	0	-

- **100% cazuri notificari** de eliminare a apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector rezolvate in **6 de ore** fata de **100%** cat prevede Standardul Obiectiv.

- Verificari AMRSP

Pentru verificarea informatiilor utilizate la calculul evaluarii continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2016 si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

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

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. cu rezultatele verificarilor efectuate la cele 6 Agentii Operationale, precum si corectitudinea si concordanta datelor din baza de date si din 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*
- *data si ora rezolvarii interventiei*
- *tipul remedierii*
- *data si ora instalarii unui aranjament alternativ*

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **354** notificari de eliminare a apelor reziduale in urma prabusirii/infundarii de canal colector, din care **233** notificari au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

Datele se prezinta astfel :

<i>Notificari</i>	<i>Multiple</i>	<i>Cazuri</i>
354	233	121

Cele **121** cazuri cu risc de inundare notificate si luate in considerare la calculul conformitatii pot fi clasificate astfel:

<i>Cazuri provenite din infundari</i>	101
<i>Cazuri provenite din prabusiri</i>	20

- Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**06.12.2015 - 05.12.2016**) 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

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector, au fost luate in calcul urmatoarele informatii, prezentate in tabelul rezumativ:

<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>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<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>	<i>8</i>	<i>9</i>
121	121	0	0	≤ 6 ore	121	100	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

Din Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, dupa cum urmeaza:

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in } \leq 6 \text{ ore : } NS \text{ B4.3} = \frac{121}{121} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

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 infundari/prabusiri de canal colector, pentru Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **06.12.2015 – 05.12.2016**, prin **Decizia nr. 3/06.01.2017**.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.3 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 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 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", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu B4.3 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015** (nr.16117779/23.06.2016 inregistrat la AMRSP cu nr. 1515/23.06.2016).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

<i>Numar total de cazuri cu risc de inundare notificate</i>	157
<i>Cazuri cu risc de extindere a inundarii</i>	0
<i>Numar total de cazuri rezolvate ≤ 6 ore</i>	157
<i>Numar total de cazuri rezolvate > 6 ore</i>	0
<i>Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune</i>	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 **157 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>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
157	157	0	0	≤ 6 ore	157	100
				> 6 ore	0	0

Intrucat Nivelul de Serviciu B 4.3 provine din cazurile de infundari si prabusiri, nu exista cazuri care nu se confirma. *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 2015 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 :

$$\text{- cazuri cu risc de inundare rezolvate in } \leq 6 \text{ ore : } NS \text{ B4.3} = \frac{157}{157} \times 100 = 100\% \\ (\text{Standard Obiectiv : } 100\%)$$

Din datele prezentate mai sus se constata ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a asigurat si pentru o alta perioada de 12 luni **(01.01.2015 - 31.12.2015)**, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii **(06.12.2015 - 05.12.2016)**, o calitate a Nivelului de Serviciu B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/ infundari de canal colector peste Standardul Obiectiv.