

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector
2024 – 2025**

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

$$NSB4.3 = \frac{\text{Nr. de cazuri de infundari/prabusiri vidanjate in } < 6h}{\text{Nr. de cazuri de infundari/prabusiri in care exista risc de inundare/extindere}} \times 100 = 100\%$$

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

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 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 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 (31.05.2024 ÷ 31.05.2025)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B4.3 in perioada **31.05.2024 ÷ 31.05.2025** 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.24113234/19.12.2024) pentru perioada **06.12.2023÷05.12.2024**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ Verificarea 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/infundari de canal colector

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 in perioada 06.12.2023- 05.12.2024

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.4.3 – Eliminarea apelor reziduale in urma unei prabusiri/infundari de canal colector nr. 24113234/19.12.2024, sunt urmatoarele:

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	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric	ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
175	175	0	0	≤ 6 ore	175	100	100	-
				> 6 ore	0	0	0	-

- Verificari AMRSP

Au fost luate in considerare informatiile din baza de date din cadrul Raportului pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii nr. 24113234/19.12.2024 pentru perioada **6.12.2023 ÷ 5.12.2024**, 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.21/2004;

⇒ 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.

Au fost luate in calcul toate notificările privind existenta apelor reziduale si eliminarea acestora in urma prabusirilor/infundarilor de canal colector, in cadrul inregistrarii din baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **6.12.2023 ÷ 5.12.2024**.

S-a verificat prin sondaj concordanta datelor din baza de date cu inscrierile din Fisele de Interventie privind:

⇒ numarul Fisei de Interventie

⇒ data si ora inregistrarii la sursa

⇒ data si ora rezolvarii interventiei

⇒ tipul remedierii

⇒ data si ora instalarii unui aranjament alternativ

In urma verificarilor s-a constatat ca:

⇒ au fost inregistrate un total de **546** notificari privind ape reziduale cu risc mare de inundare

⇒ dintre cele 546 cazuri confirmate au fost identificate **371** notificari dubluri care au fost incadrate in alte categorii (la NS B4.1 si NS B4.2) nefiind luate in calculul de evaluare

⇒ pentru evaluare au fost luate in considerare **cele 175 cazuri** specifice care se incadreaza la NS (546 total notificari - 371 dubluri = 175);

⇒ **100%** dintre notificari au fost solutionate **in maxim 6 ore** de la constatare

⇒ nu au existat solicitari de Excluderi Admisibile

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

- Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **6.12.2023 ÷ 5.12.2024**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si prezentat spre aprobare la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A., ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.16/2002 și a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.3/5.01.2024 (ultima certificare a continuării conformității), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu B4.3 este următorul:

$$NS\ B4.3 = \frac{Nr.\ de\ cazuri\ de\ inundari/prabusiri\ \text{vidanjate}\ in < 6h}{Nr.\ de\ cazuri\ de\ inundari/prabusiri\ \text{in care}\ \text{exista risc}\ de\ inundare/extindere} \times 100 = \frac{175}{175} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 100%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 2/9.01.2025 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.3 continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2023

În conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, începând cu sfârșitul primului An Contractual, rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în termen de 2 (două) luni de la sfârșitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs"

Raportul S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2023 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.24050514/10.06.2024.

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

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual pentru anul 2023 sunt următoarele:

Total cazuri cu risc de inundare notificate	Cazuri cu risc de inundare	Cazuri cu risc de extindere a inundării	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat	
Numeric	Numeric	Numeric	Numeric	ore	Numeric	%
1	2	3	4	5	6	7
177	177	0	0	≤ 6 ore	177	100
				> 6 ore	0	0

În această perioadă s-au înregistrat un număr de **177 de cazuri** cu risc de inundare care au fost rezolvate prin eliminarea apelor reziduale în perioadele de timp specificate în Contractul de Concesiune.

Intrucât Nivelul de Serviciu B4.3 provine din cazurile de inundări și prăbușiri, nu există cazuri care nu se confirmă.

Durata de rezolvare a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora instalării unui aranjament alternativ.

- Verificări AMRSP

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constat în:

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informațiilor în documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2023, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat duratele de timp prevăzute în Contractul de Concesiune pentru eliminarea apelor reziduale rezultate în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu B4.3 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2024 ÷ 31.05.2025, reprezentanții AMRSP au efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector.

Data: 2.07.2024

Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind existenta apelor reziduale care au afectat proprietatile utilizatorilor în urma prabusirilor sau infundarilor canalelor colectoare în perioada 01.03 - 31.05.2024; - verificări privind existenta în baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor privind existenta apelor reziduale si eliminarea acestora ca urmare a prăbușirilor sau înfundării canalelor colectoare de apa uzată, confirmate si neconfirmate
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.03 - 31.05.2024 și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector.

Data:	12.11.2024
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind existenta apelor reziduale care au afectat proprietatile utilizatorilor în urma prabusirilor sau infundarilor canalelor colectoare în perioada cuprinsa între 1.06 ÷ 30.09.2024 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii); - verificări privind existenta în baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor privind existenta apelor reziduale si eliminarea acestora ca urmare a prăbușirilor sau înfundării canalelor colectoare de apa uzată, confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.06 ÷ 30.09.2024 și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).

Data:	26.03.2025
Obiectiv:	colectarea informatiilor privind notificările înregistrate la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA si tratate în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector;
Actiuni:	- verificări ale bazei de date cu înregistrările notificărilor privind existenta apelor reziduale care au afectat proprietatile utilizatorilor în urma prabusirilor sau infundarilor canalelor colectoare în perioada cuprinsa între 6.12.2024 ÷ 28.02.2025 (din cadrul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii); - verificări privind existenta în baza de date a Excluderilor Admisibile conform specificațiilor Contractului de Concesiune; - verificari prin sondaj pentru Fisele de Interventie întocmite de SC Apa Nova Bucuresti SA în urma notificărilor privind existenta apelor reziduale si eliminarea acestora ca urmare a prăbușirilor sau înfundării canalelor colectoare de apa uzată, confirmate si neconfirmate;
Observatii:	Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 6.12.2024 ÷ 28.02.2025 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu B4.3 - Eliminarea apelor reziduale în urma unei prăbușiri/înfundări de canal colector (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).