

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2014 – 2015

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul necesar pentru eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de cazuri notificate si rezolvate in intervalele de timp specificate in CC si numarul total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala a gospodariei

- Termen limita de conformitate

Termenul Limita de Conformitate pentru EIC: anul 3 de concesiune (17.11.2003)

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 termenele 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, o inregistrare a tuturor incidentelor

- Monitorizare:

Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica acuratetea inregistrarii informatiilor din registrele bazelor de date ale ANB cu detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu ape reziduale a gospodariilor, precum si tabelele rezumative pentru fiecare an de raportare

- Excluderi Admisibile (EA)

Tipuri de Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune :

- “Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere.”

ARBAC a reglementat prin Decizia nr.23/25.07.2005 modul general de identificare, inregistrare, calculare, raportare, verificare si aprobare a Excluderilor Admisibile. Concesiune.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- rezolvare in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 17/2002:

- rezolvare in 48 de ore in 70% din incidente;

- rezolvare in mai mult de 48 de ore in 30% din incidente;

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5

Atat pentru perioada de evaluare a continuarii conformitatii (28.09.2013-27.09.2014), 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 SC Apa Nova Bucuresti SA 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. 22 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a NS B5.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2013-27.09.2014**

- **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. 14198430/17.10.2014, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii *Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarii si curatare* au fost luate in calcul toate notificarile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale , inregistrate in perioada **26.09.2013 – 25.09.2014** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2013 – 27.09.2014**.

Durata de rezolvare a fost calculata intre data/ora inregistrarii notificarii si data/ora efectuarii curateniei datorate inundarii.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **190 cazuri** de inundari ale gospodariilor cu ape reziduale la care s-a constatat fie lipsa dispozitivelor de protectie contra refurarii (clapet/vana antiretur), fie functionarea defectuoasa a acestora.

Toate aceste cazuri, desi constituiau motiv de Excludere Admisibila, au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore.

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS B5, valoarea realizata fiind de 100% solicitari rezolvate in mai putin de 48h fata de 95% cat prevede Standardul Obiectiv.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate : **190**.

(a) Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

- **190** incidente solutionate sub 48 ore
- **0** incidente solutionate peste 48 ore

(b) Conformitatea realizata:

Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

- **100%** din incidente solutionate sub 48 ore, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**;

- **Verificari AMRSP**

In lunile februarie 2014, martie 2014 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 din data de 17.10.2014 cu Fisele de Interventie la cele 6 Centre Operationale.

Prin sondaj, s-au verificat fisele de interventie si s-a constatat ca in toate cazurile de inundari , cauza producerii acestor inundari este lipsa clapetelor contra refurarii montate pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor, ceea ce constituie motiv de excludere admisibila conform Contractului de Concesiune.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **298 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **108 notificari** au fost 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:

<i>Cazuri de inundari cu ape reziduale</i>	<i>Notificari</i>	<i>Multiple</i>	<i>Cazuri</i>
<i>Total, din care:</i>	298	108	190

- **Excluderi Admisibile**

In Contractul de Concesiune sunt prevazute urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B5:

“Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere.”

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 perioadei de evaluare a continuarii conformitatii NS B5 (**28.09.2013-27.09.2014**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excludere Admisibila, desi cazurile inregistrate puteau fi considerate EA datorita lipsei dispozitivelor de protectie contra refurarii.

- Evaluare AMRSP

Pe baza verificarilor efectuate s-a calculat Nivelul de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, dupa cum urmeaza :

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO	Nec. cu NSO			
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%	%	%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
190	Gospodarii	186	0	≤48h	190	Gosp.	186	100	95				
	Agenti Economici	4				Ag.Ec.	4						
						Inst.pb	0						
	Institutie publica	0		>48h	0	Gosp.	0	0	5				
						Ag.Ec.	0						
						Inst.pb	0						

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B5, tinand seama de verificarile efectuate de AMRSP, este urmatorul:

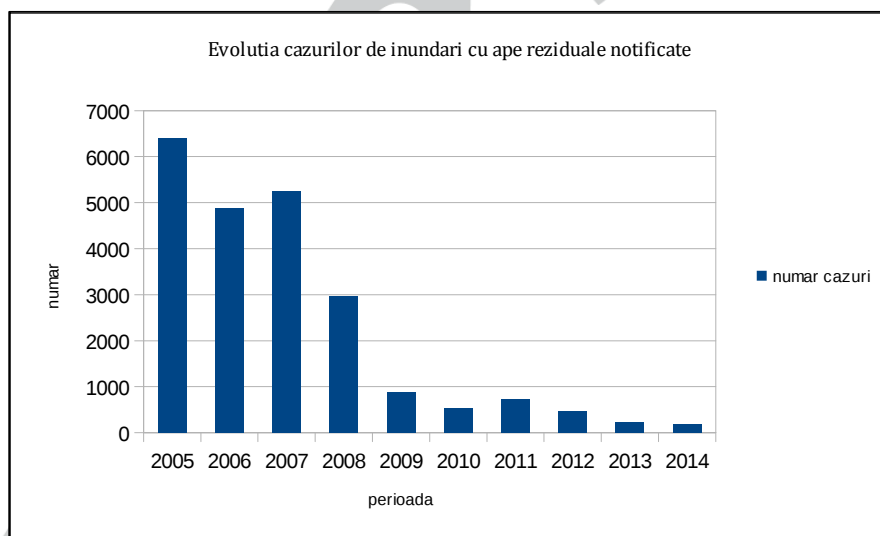
$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : } NS \text{ B5} = \frac{190}{190 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv: 95%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 30/06.11.2014**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare.

Evolutia cazurilor de inundari cu ape reziduale notificate

An	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nr. total de infundari	8201	6402	4881	5245	2978	875	539	724	476	240	190



- 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 B 5-Eliminarea apelor reziduale din gospodarii si curatare**, 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 de inundari cu ape reziduale	188
Numar total de cazuri de inundari in gospodarii	176
Numar total de cazuri de inundari la agenti economici	11
Numar total de cazuri de inundari la institutii publice	1
Numar total de cazuri rezolvate ≤48h	188
Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune	95%

Durata de rezolvare a fost calculate intre data/ora inregistrarii notificarilor si data/ora efectuarii curateniei datorate inundarii.

- Verificari AMRSP

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **188** cazuri de inundari cu ape reziduale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate un tabelul rezumativ de mai jos :

marjos.

Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat				NSO			
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%	%			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
188	Gospodarii	176	0	≤48h	188	Gosp.	176	100	95			
	Agenti Economici	11				Ag.Ec.	11					
						Inst.pb	1					
	Institutie publica	1		>48h	0	Gosp.	0	0	5			
						Ag.Ec.	0					
						Inst.pb	0					

Peste intervalul de 48 de ore nu s-a inregistrat nici un caz.

- Excluderi Admisibile

In Contractul de Concesiune sunt prevazute urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru NS B5:

“Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care aste prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere.”

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 B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare, este urmatorul :

$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : } NS \text{ B5} = \frac{188}{188 - 0} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

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 B 5.