

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare**  
**2016 – 2017**

**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**

*Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu B5 in perioada 31.05.2016 - 31.05.2017 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. 16205297/12.10.2016) pentru perioada **28.09.2015÷ 27.09.2016**, 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 (**28.09.2015÷ 27.09.2016** 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. 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 28.09.2015-27.09.2016

##### - 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. 16205297/12.10.2016, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2329/12.10.2016, *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie 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 gospodarie si curatare* au fost luate in calcul toate notificarile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale, inregistrate in perioada **26.09.2015 – 25.09.2016** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2015 – 27.09.2016**.

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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **573 cazuri** de inundari ale gospodariilor cu ape reziduale la care s-a constatat lipsa dispozitivelor de protectie contra refularii (clapet/vana antiretur). Toate aceste cazuri, desi constituiau motiv de Excludere Admisibila, au fost rezolvate in mai putin de 48 de ore.

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.

Cazuri de inundari cu ape reziduale notificate si rezolvate :

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| <i>incidente notificate si solutionate sub 48 ore</i> | <b>573</b> |
|-------------------------------------------------------|------------|

Conformitatea realizata:

|   |                                                                                                           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - | <b>100% din incidente solutionate sub 48 ore, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de 95%</b> |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

##### - Verificari AMRSP

Responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B5 din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP a efectuat mai multe vizite la cele 6 Agentii Operationale precum si la Directia Monitorizare ale S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in cursul anului 2016, unde au fost efectuate verificari ale registrelor Concesionarului.

De asemenea, 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.

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 refularii 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 **655 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **82 notificari** au fost multiple, astfel incat nu au fost luate in calculul conformitatii.

Datele se prezinta astfel:

| <b>Cazuri de inundari cu ape reziduale</b> | <b>Notificari</b> | <b>Multiple</b> | <b>Cazuri</b> |
|--------------------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|
| <i>Total, din care:</i>                    | <b>655</b>        | <b>82</b>       | <b>573</b>    |

##### - 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 (**28.09.2015-27.09.2016**), 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

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **655 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **82 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>                    | <b>655</b>        | <b>82</b>       | <b>573</b>    |

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          |
| 573                                                  | Gospodarii         | 543                | 0                         | ≤48h                | 573         | Gosp.      | 543     | 100 | 95  | -           |
|                                                      | Agenti Economici   | 26                 |                           |                     |             | Ag.Ec.     | 26      |     |     |             |
|                                                      |                    |                    |                           |                     |             | Inst.      | 4       |     |     |             |
|                                                      | Institutie publica | 4                  |                           | >48h                | 0           | Gosp.      | 0       | 0   | 5   |             |
|                                                      |                    |                    |                           |                     |             | Ag.Ec.     | 0       |     |     |             |
|                                                      |                    |                    |                           |                     |             | Inst.      | 0       |     |     |             |

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

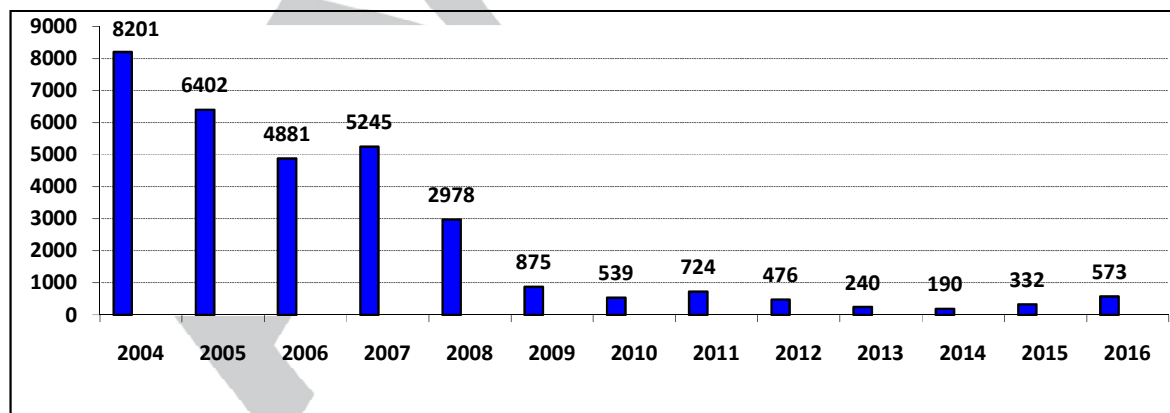
$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B5} = \frac{573}{573} \times 100 = 100 \%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

Avand in vedere verificarile si calculele efectuate, Consiliul Executiv al AMRSP a aprobat, prin **Decizia nr. 44/01.11.2016**, Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare.

*Evolutia cazurilor de inundari cu ape reziduale notificate*

| <i>an</i>    | <b>2004</b> | <b>2005</b> | <b>2006</b> | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> |
|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>numar</i> | <b>8201</b> | <b>6402</b> | <b>4881</b> | <b>5245</b> | <b>2978</b> | <b>875</b>  | <b>539</b>  | <b>724</b>  | <b>476</b>  | <b>240</b>  | <b>190</b>  | <b>332</b>  | <b>573</b>  |



Prin campaniile de informare desfasurate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. se arata obligativitatea si in acelasi timp utilitatea dotarii instalatiilor interioare ale imobilelelor cu clapete antiretur, precum si mentinerea in stare de functionare a celor deja instalate. Cu toate acestea, numarul de subsoluri inundate din cauza absentei unui sistem antiretur functional, ramane important. Toate cazurile inregistrate privind inundarea subsolurilor au fost cauzate de lipsa clapetului antiretur. Aceste cazuri reprezinta Excluderi Admisibile prevazute de Contractul de Concesiune, dar S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a eliminat inundarea si a curatat subsolurile in termenele prevazute.

**- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2015**

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional 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 B5 (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:

|                                                         |            |
|---------------------------------------------------------|------------|
| Numar total de cazuri de inundari cu ape reziduale      | <b>331</b> |
| Numar total de cazuri de inundari in gospodarie         | <b>323</b> |
| Numar total de cazuri de inundari la agenti economici   | <b>5</b>   |
| Numar total de cazuri de inundari la institutii publice | <b>3</b>   |
| Numar total de cazuri rezolvate ≤48h                    | <b>331</b> |
| Standardul Obiectiv, conform Contractului de Concesiune | <b>95%</b> |

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 **331** cazuri de inundari cu ape reziduale care au fost rezolvate in perioadele de timp specificate in Contractul de Concesiune si care sunt prezentate in tabelul rezumativ de mai jos :

| Total cazuri de inundari cu ape reziduale notificate |                    |                     | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul de rezolvare | NS realizat |               |            |            |
|------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-------------|---------------|------------|------------|
| Numeric total                                        | Tip client         | Numeric/ tip client |                           |                     | Numeric     | Tip client    | Numeric    | %          |
| 1                                                    | 2                  | 3                   | 4                         | 5                   | 6           | 7             | 8          | 9          |
| <b>331</b>                                           | Gospodarii         | 323                 | 0                         | ≤48h                | <b>331</b>  | Gospodarii    | <b>323</b> | <b>100</b> |
|                                                      | Agenti Economici   | 5                   |                           |                     |             | Ag. Econom.   | <b>5</b>   |            |
|                                                      | Institutie publica | 3                   |                           |                     |             | Inst. publice | <b>3</b>   |            |
|                                                      |                    |                     |                           | >48h                | <b>0</b>    | Gospodarii    | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
|                                                      |                    |                     |                           |                     |             | Ag. Econom.   | <b>0</b>   |            |
|                                                      |                    |                     |                           |                     |             | Inst. publice | <b>0</b>   |            |

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

$$\text{- cazuri de inundari cu ape reziduale rezolvate in } \leq 48 \text{ ore : NS B5} = \frac{331}{331} \times 100 = 100 \%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

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 (**28.09.2015÷ 27.09.2016**), o calitatea a Nivelului de Serviciu B5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare peste Standardul Obiectiv.