

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU B5 – Eliminarea inundarii cu apa reziduala din gospodarie si curatare
2020 – 2021

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

$$NSB5 = \frac{\text{Nr. de cazuri notificate si rezolvate in } < 48h}{\text{Nr. total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala din gospodarii - EA}} \times 100 > 95\%$$

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 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 **31.05.2020 - 31.05.2021** 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. 20094436/13.10.2020), pentru perioada **28.09.2019 ÷ 27.09.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- 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** si 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

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B5 in perioada 28.09.2019-27.09.2020

- 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.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare nr. 20094436/13.10.2020, sunt urmatoarele:

2007-150 / 15.10.2026, Sfantul si matoul etc.

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
160	Gospodarii	157	0	≤48h	160	Gosp.	157	100	95	-
	Agenti Economici	2				Ag.Ec.	2			
						Inst.	1			
	Institutie publica	1		>48h	0	Gosp.	0	0	5	
						Ag.Ec.	0			
						Inst.	0			

- Verificari AMRSP

Au fost verificate informatiile cuprinse in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. din baza de date si tabelul rezumativ.

Pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu B.5 – Eliminarea inundarii cu ape reziduale din gospodarie si curatare au fost luate in calcul toate notificariile privind inundarea gospodariilor cu ape reziduale, inregistrate in perioada **26.09.2019 – 25.09.2020** si tratate in perioada **28.09.2019 – 27.09.2020**.

De asemenea, au fost luate in considerare si informatiile obtinute de responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu B5 din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in lunile februarie, martie si octombrie 2020, la locatiile unde sunt stocate bazele de date aferente fiecarui sector din municipiul Bucuresti si la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

S-a verificat concordanta datelor transmise pe suport informatic in Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii, cu rezultatele verificarilor efectuate la locatiile S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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, fapt ce constituie motiv de Excludere Admisibila conform Contractului de Concesiune.

In perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **165 notificari** de inundari cu ape reziduale, din care **5 notificari** au fost multiple, nefiind luate in calcul.

Datele se prezinta astfel:

Cazuri de inundari cu ape reziduale	Notificari	Multiple	Cazuri
Total, din care:	165	5	160

Din Raportul privind Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B5 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP, informatiile rezultate se prezinta astfel:

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
	Gospodarii	157				Gosp.	157			-

160			0	≤48h	160	Ag.Ec.	2	100	95
	Agenti Economici	2				Inst.	1		
	Institutie publica	1		>48h	0	Gosp.	0	0	5
						Ag.Ec.	0		
						Inst.	0		

- Excluderi Admisibile

In Contractul de Concesiune sunt prevazute urmatoarele tipuri de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu 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."

In cursul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu B5 (28.09.2019-27.09.2020) S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat aprobarea unor evenimente, incidente care sa constituie motiv de Excluderi Admisibile, desi toate cazurile inregistrate puteau fi considerate Excluderi datorita lipsei dispozitivelor de protectie contra refularii.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nr. 20094436/13.10.2020 de Evaluare a Continuarii Conformitatii si a celor obtinute de AMRSP, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu B5 este urmatorul:

$$NSB5 = \frac{\text{Nr. de cazuri notificate si rezolvate in } < 48h}{\text{Nr. total de cazuri notificate ca inundari cu apa reziduala din gospodarii - EA}} \times 100 = \frac{160}{160} \times 100 = 100\% > 95\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 21/02.11.2020 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare.

Activitatea desfășurată de S.C. Apa Nova București S.A. a fost permanent monitorizată de AMRSP, de la începutul concesiunii, în scopul urmăririi respectării prevederilor Contractului de Concesiune pentru reducerea numărului de inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare.

* campaniile de informare derulate de S.C. Apa Nova București S.A. au avut ca tinta informarea clientilor in legatura cu obligativitatea și în același timp utilitatea dotării instalațiilor interioare ale imobilelelor cu clapete antiretur, precum și menținerea în stare de funcționare a celor deja instalate.

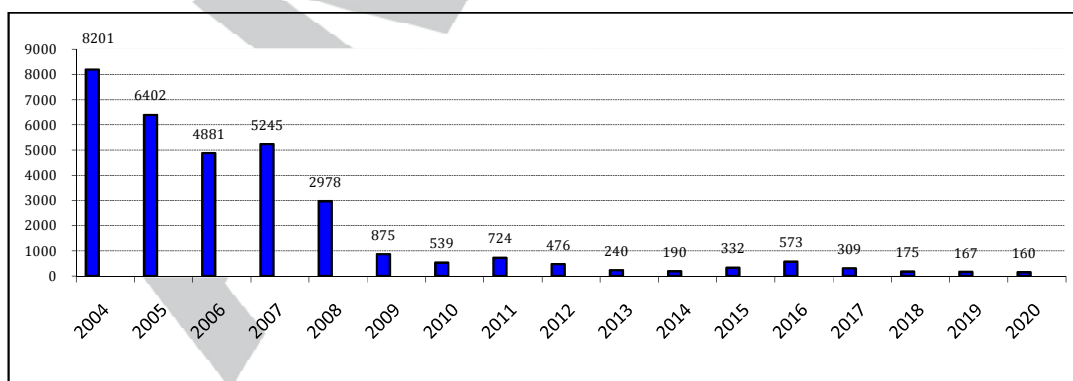
O parte din cazurile inregistrate au fost cauzate de lipsa clapetului antiretur.

Desi aceste cazuri reprezintă Excluderi Admisibile prevăzute de Contractul de Concesiune, S.C. Apa Nova București S.A. a eliminat inundarea și a curătat subsolurile în termenele prevăzute, fără să solicite aprobarea de Excluderi Admisibile.

Urmare a celor de mai sus, evoluția cazurilor de inundări cu ape reziduale a fost permanent în scădere, de la 8201 cazuri în anul 2004, la 160 cazuri în anul 2020:

Evoluția Nivelului de Serviciu B5 - Eliminarea inundării cu apă reziduală din gospodărie și curățare

2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
8201	6402	4881	5245	2978	875	539	724	476	240	190	332	573	309	175	167	160



- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu B5 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2019

In conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul 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 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

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

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual pe anul 2019 sunt următoarele:

Total cazuri de inundații cu ape reziduale notificate			Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de rezolvare	NS realizat			
Numeric total	Tip client	Numeric/ tip client	Numeric		Numeric	Tip client	Numeric	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
164	Gospodării	160	0	≤48h	164	Gospodării	160	100
	Ag. Econom.					Ag. Econom.	4	
	Inst. publice					Inst. publice	0	
	Ag. Economici	4		>48h	0	Gospodării	0	0
	Inst. publice	0				Ag. Econom.	0	
						Inst. publice	0	

În perioada de evaluare au fost înregistrate un număr de 164 cazuri de inundații cu ape reziduale care au fost rezolvate în perioadele de timp specificate în Contractul de Concesiune. Durata de rezolvare a fost calculată între data/ora înregistrării notificărilor și data/ora efectuării curățeniei datorate inundațiilor.

- Verificări AMRSP

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

- Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada 01.01.2019 – 31.12.2019

- 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 NS B5 - Eliminarea inundațiilor cu apă reziduală din gospodărie și curățare din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2019, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.